การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนฤมล พระใหญ่

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวนฤมล พระใหญ่

ปี. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2547

นฤมล พระใหญ่. (2547). *การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 112 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และวิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียว(Oneway-ANOVA) โดยการทดสอบ F-test ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5

ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้านพบว่า พยาบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับน้อย

2.สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล ได้แก่ สาเหตุด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

3. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

A STUDY OF JOB STRESS AND SOURCE OF JOB STRESS IN NURSES IN A PRIVATE HOSPITA, BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

MISS. NARUEMON PRAYAI

Presented in partial fulfillment of the requirements

For the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology

at Srinakharinwirot University

May 2004

Naruemon Prayai. (2004). *A Study of Job Stress and source of Job Stress in Nurses in a Private Hospital, Bangkok.*

Master' s Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology).

Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor : Assist.Prof Wonpen Pongprayoon

The purpose of this study were to examine job stress and sources of job stress in nurses in a private hospital, Bangkok. The study was conducted in order to accomplish the following objectives. The first was to examine the job stress in nurses. The second was to examine the sources of job stress in nurses. The third was to determine the differences between the nurses' the job stress and their age, marital status, work experiences, and work departments. The subjects for this study were 112 nurses of a private hospital in Bangkok. The were randomly selected from the population. The research instrument was a job stress and sources of job stress questionnaire. Percentage, mean and oneway-ANOVA were used to analyze the data.

The research of the study were as follows :

1. The 112 nurses' overall job stress level revealed average.

2. Sources of job stress responses in nurses' hierarchy, the first ranking – seventh ranking, were as follows : advancement in their worklife, salary, responsibility, task orientation, work environment, relations with supervisors, and relations with co – workers.

3. No significant differences in job stress responses of the nurses were found when grouped according to their age levels, marital status, work experiences, and work departments.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศพร ประเสริฐสุข)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

วันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณสาสินี คูหาสุวรรณ หัวหน้าหอผู้ป่วยในศัลยกรรมบรัดเลย์ 4 และพยาบาลบรัดเลย์ 4 ที่ให้กำลังใจและให้การช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนและพยาบาลประจำการทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายสุดผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ คุณแม่จำเนียร พระใหญ่ที่ส่งเสริมและให้กำลังใจจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี และขอขอบคุณ คุณประไพพรรณ พวงราษฎร์ ที่ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และช่วยให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้เป็นอย่างดี

นฤมล พระใหญ่

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 **บทนำ**..... 1

ภูมิหลัง..... 1

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.. 4

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า..... 4

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... 4

ประชากร.....4

กลุ่มตัวอย่าง..... 4

ตัวแปรที่ศึกษา..... 5

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 6

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า..... 7

2 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**..... 8

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด..... 9

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....38

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ.....42

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส.....43

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน.....44

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานพยาบาล.....45

3 **วิธีดำเนินการวิจัย**.....46

การกำหนดแหล่งข้อมูลและการคัดเลือก.....46

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....46

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....50

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	52
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า	52
	ผลการศึกษาค้นคว้า	54
5	**สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	59
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	59
	สรุปผลการวิจัย	61
	การอภิปรายผล	61
	ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม		66
ภาคผนวก		73
ประวัติย่อผู้วิจัย		94

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ
สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.....54

2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผลความรุนแรงและความถี่ของความเครียด
ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.....55

3 สาเหตุของความเครียดของพยาบาลประจำการใน
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าร้อยละ.....56

4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดในการปฏิบัติงาน
(Oneway-ANOVA) ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน
และแผนกการปฏิบัติงาน..... 58

5 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของข้อคำถาม
โดยวิธีวิเคราะห์เกณฑ์ความคงที่ภายใน ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์
ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ.....82

6 แสดงการเรียงลำดับสาเหตุของความเครียดจาก
มากไปหาน้อยด้วยผลรวมของคะแนน.....83

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....12
3 แสดงตัวแบบสาเหตุและผลของความเครียด.....17
4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด.....26
5 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน.....31
และผลที่ได้รับ

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา ซึ่งสภาพเช่นนี้อาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพ ความเครียดเป็นภาวะจิตใจที่ตื่นตัวพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง อันไม่พึงประสงค์ซึ่งสถานการณ์หรือความกดดันนั้นมากเกินกว่ากำลังความสามารถปกติ จะแก้ไขหรือขจัดให้หมดสิ้นไปหรือบรรเทา (สุจริต สุวรรณชีพ. 2531 : 95) มนุษย์เมื่อเกิดความเครียดจะมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจลดลง และอาจจะทำให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน เนื่องจากในขณะเครียดมนุษย์จะใช้พลังงานทุ่มลงไปให้กับการทำงานนั้น ๆ มากเกินกว่าเหตุ จนไม่เหลือพลังงานไว้จัดการกับงานอื่น ๆ ที่รุมเร้าเข้ามาในขณะนั้น

ความเครียดเป็นสาเหตุของโรคต่าง ๆ ทางร่างกาย ได้แก่ นอนไม่หลับ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคเบาหวานกำเริบ หลอดเลือดหัวใจอุดตัน โรคหืดหอบ มะเร็ง นอกจากนั้นยังทำให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง ทำให้เกิดการขาดแรงงานและผลของการทำงานลดลง โรคที่เกิดขึ้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เป็นเหตุให้บุคคลปรับตัวเพื่อลดความเครียดในทางที่ผิด เช่น ลดความเครียดด้วยการดื่มสุรา สูบบุหรี่ หมกมุ่นอยู่กับการพนัน และมีบางส่วนที่กระทำอัตวิบาตกรรม (วีระ ไชยศรีสุข. 2533 : 177) ผลของความเครียดทำให้เกิดความวิตกกังวล ความกระวนกระวายใจ รู้สึกอึดอัดและเกิดความสับสน รู้สึกขัดแย้งในใจทำให้เกิดความเฉื่อยชา เซื่องซึมโดยไม่มีสาเหตุ เกิดความห่อเหี่ยวใจ หากอาการเหล่านี้ดำเนินต่อไปเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน อาจจะทำให้เกิดเป็นปัญหาตามมา เช่น จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า เกิดความรู้สึกอ้างว้างโดดเดี่ยวจนอาจจะฆ่าตัวตายได้ เมื่อเกิดความเครียดบุคคลจะต้องมีวิธีจัดการกับความเครียด เพื่อพยายามจัดการกับสถานการณ์ที่คุกคาม การจัดการกับความเครียดแบ่งเป็น 3 แบบ คือ การจัดการกับความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา แบบแก้ด้วยอารมณ์ แบบการบรรเทา (อำภร ประคองจิต. 2536 : 1) ถ้าบุคคลใช้วิธีจัดการกับความเครียดได้สำเร็จ จะส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจดีขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการทำหน้าที่ของสังคมได้อย่างเหมาะสม แต่ถ้าบุคคลจัดการกับ

ความเครียดไม่สำเร็จจะทำให้เกิดความเครียดในระดับสูง โดยแสดงออกมาเป็นกิริยาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องให้บริการแก่สังคม และให้การพยาบาลผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การพยาบาลเป็นการนำความรู้ในหลักวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการดูแลผู้ป่วย ซึ่งต้องเกี่ยวข้องทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้ป่วยพร้อมทั้งเน้นความสำคัญของการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพอนามัยอันดีทั้งแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน นับว่าการพยาบาลเป็นการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เพราะความเจ็บป่วย แต่ต้องได้รับการรักษาพยาบาลและบุคคลที่มีความสำคัญมากในทีมการรักษาพยาบาล คือ พยาบาล ซึ่งเป็น ผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของพยาบาลมีด้วยกัน 3 ประการ คือ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ป้องกันโรคและควบคุมสิ่งแวดล้อม และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในสาขาทางการแพทย์ จากหน้าที่ของพยาบาลที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าพยาบาลต้องทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ความรู้ความสามารถสูง และลักษณะงานของพยาบาลมีกิจกรรมหลายอย่างอยู่ในความรับผิดชอบตั้งแต่งานที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลโดยตรงและที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาล (รัตนา ไกรสีหนาท . 2534 : 54) การพยาบาลเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความเครียดอยู่เสมอเพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ ความเป็นความตายความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยโรคต่าง ๆ ตลอดจนการเรียกร้องของผู้ป่วยและญาติดังที่ ได้มีการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยและญาติเห็นว่าพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกมานั้น ไม่ว่าเป็นสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงหรือความกระตือรือร้นในการให้บริการมีส่วนทำให้ผู้รับบริการและญาติมีความเข้าใจต่อพยาบาลที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีและไม่ดีต่อตัวพยาบาลและหน่วยงานที่สังกัด จึงทำให้เกิดภาวะอันหนักหน่วงสำหรับบุคลากรพยาบาลในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วทันท่วงที บริการที่เหมาะสมปลอดภัย และเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ (คำผุด โสมเกษตรินทร์. 2538 : 77) นอกจากนั้นความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านการแพทย์และสาธารณสุขเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการ ที่ทำให้ความต้องการด้านบริการพยาบาลสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้ที่ประกอบอาชีพพยาบาลซึ่งต้องมีความอดทนเสียสละ ได้รับการคาดหวังจากสังคมสูง มีความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพช้ากว่าวิชาชีพอื่น ๆ ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน คับข้องใจ วิตกกังวล เบื่อหน่าย หยุด หรือลางาน ลาป่วยบ่อย ลาออก หรือโอนย้ายงาน เปลี่ยนงานไปอยู่อาชีพอื่น ทำให้งานไม่บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และความเครียดยังมีผลกระทบต่อสรีระของบุคคล ทำให้อาการเจ็บป่วยทั้งทางกายภาพและทางจิต คนที่มี

อารมณ์ความเครียดสูงจะมีผลทำให้เกิดการใช้วิจารณญาณอื่นๆมีประสิทธิภาพน้อยลง ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจทำให้เกิดความบกพร่อง ของการประสานงานระหว่างระบบประสาทซิมพาเทคติก (Sympathetic) และระบบพาราซิมพาเทติก (Parasympathetic) และมีผลทำให้เกิดความผิดปกติในการสั่งงานของสมองส่วนกลางขึ้นได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของบุคคลที่มีความเครียด กล่าวคือ ทำให้นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ความอยากอาหารลดลง ความเครียดยังเป็นสาเหตุให้คนเป็นโรคจิตโรคประสาทเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 67 (วิจิตร บุณยะโนตระ. 2536 : 1)

วิชาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่เกิดความเครียดได้ง่ายและตลอดเวลา เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้ที่มารับบริการ ต้องปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมานและการตาย การปฏิบัติงานที่มีปริมาณมากเกินไป เช่น ต้องทำงานแข่งกับเวลา ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งผู้ป่วย ญาติและผู้ร่วมงานซึ่งมีพื้นฐานและพัฒนาการทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งภาวะกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงให้พยาบาลต้องเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน (พิมผกา สุขสกุล.2535 : 2)

ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญ เพราะในแต่ละอาชีพสามารถทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 85 – 87) ที่กล่าวว่าอาชีพบางอาชีพสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าบางอาชีพ ตัวอย่างเช่น คนที่ต้องทำงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีความสำคัญมาก หรืองานที่ทำและตัดสินใจหลังก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา จะมีความเครียดมาก และอาชีพพยาบาลก็เป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องประสบปัญหาความเครียดที่เกิดจากการทำงานตลอดเวลา

จากการที่ผู้วิจัยเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งต้องเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจำนวน 10 คน พบว่า พยาบาลทุกคนมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ระดับของความรุนแรง และความถี่ที่เกิดความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านสุขภาพจิตของพยาบาลประจำการและ หาวิธีการลดภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการที่จะช่วยให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

3. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ระดับความรุนแรง ความถี่ที่เกิดความเครียด และสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้พยาบาลประจำการเข้าใจและหาทางพัฒนาตนเองในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อลดความเครียด ตลอดจนบุคลากรทางการพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้บริหารตั้งแต่ระดับบนจนถึงระดับล่างที่ใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการได้ทราบและตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน อันจะเป็นการทำให้ความเครียดลดลง

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในสายการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสังกัด (1) แผนกอายุรกรรม จำนวน 24 คน (2)แผนกศัลยกรรม จำนวน 16 คน (3) แผนกกุมารเวชกรรมจำนวน 12คน (4) แผนกสูตินารีเวช จำนวน 12 คน (5)แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 20 คน และ (6)แผนกผู้ป่วยหนัก จำนวน 28 คน รวมทั้งสิ้น 112 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มประชากร

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 อายุ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 อายุ 20 - 30 ปี

กลุ่มที่ 2 อายุ 31 - 40 ปี

กลุ่มที่ 3 อายุ 41 ปีขึนไป

1.1.2 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 โสด

กลุ่มที่ 2 สมรส (อยู่ด้วยกัน)

กลุ่มที่ 3 สมรส (แยกกันอยู่)

กลุ่มที่ 4 หย่าร้าง

กลุ่มที่ 5 หม้าย

1.1.3 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 0 – 5 ปี

กลุ่มที่ 2 6 – 10 ปี

กลุ่มที่ 3 11 ปีขึ้นไป

1.1.4 แผนกการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 แผนกอายุรกรรม

กลุ่มที่ 2 แผนกศัลยกรรม

กลุ่มที่ 3 แผนกกุมารเวชกรรม

กลุ่มที่ 4 แผนกสูตินารีเวช

กลุ่มที่ 5 แผนกผู้ป่วยนอก

กลุ่มที่ 6 แผนกผู้ป่วยหนัก

1.2 สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาวะร่างกายและจิตใจที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ไม่พอใจ คับข้องใจ เบื่องาน ไม่มีสมาธิในการทำงาน ปวดศีรษะ น้อยใจ รำคาญใจ อ่อนล้า ไม่อยากทำงาน หงุดหงิดง่าย และไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น

1.1 ความรุนแรงของความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความกดดันเกี่ยวกับลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1.2 ความถี่ของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนครั้งที่เกิดความเครียด

2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง สถานภาพส่วนตัวของพยาบาลประจำการ ได้แก่

2.1 อายุ หมายถึง อายุของพยาบาลนับจากวันเกิดถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับตามจำนวนเต็มของปี

2.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพสมรสในปัจจุบัน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ (1) โสด (2) สมรส (อยู่ด้วยกัน) (3) สมรส (แยกกันอยู่) (4) หย่าร้าง และ (5) หม้าย

2.3 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พยาบาลได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) 0 – 5 ปี (2) 6 – 10 ปี และ (3) 11 ปีขึ้นไป

2.4 แผนกการพยาบาลที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานที่พยาบาลปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

2.4.1 แผนกอายุรกรรม คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยทั่วไปด้วยยา

2.4.2 แผนกศัลยกรรม คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยก่อนและหลังผ่าตัด

2.4.3 แผนกกุมารเวชกรรม คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยเด็ก

2.4.4 แผนกสูตินารีเวชกรรม คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยตั้งครรภ์หลังคลอดและโรคทางนารีเวช

2.4.5 แผนกผู้ป่วยนอก คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยทั่วไปไม่ต้องนอนโรงพยาบาล

2.4.6 แผนกคนไข้หนัก คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยหนักต้องการดูแลพิเศษ

3. **สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้

3.1 งาน

3.2 ความก้าวหน้าในงาน

3.3 ค่าตอบแทน

3.4 ความรับผิดชอบ

3.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

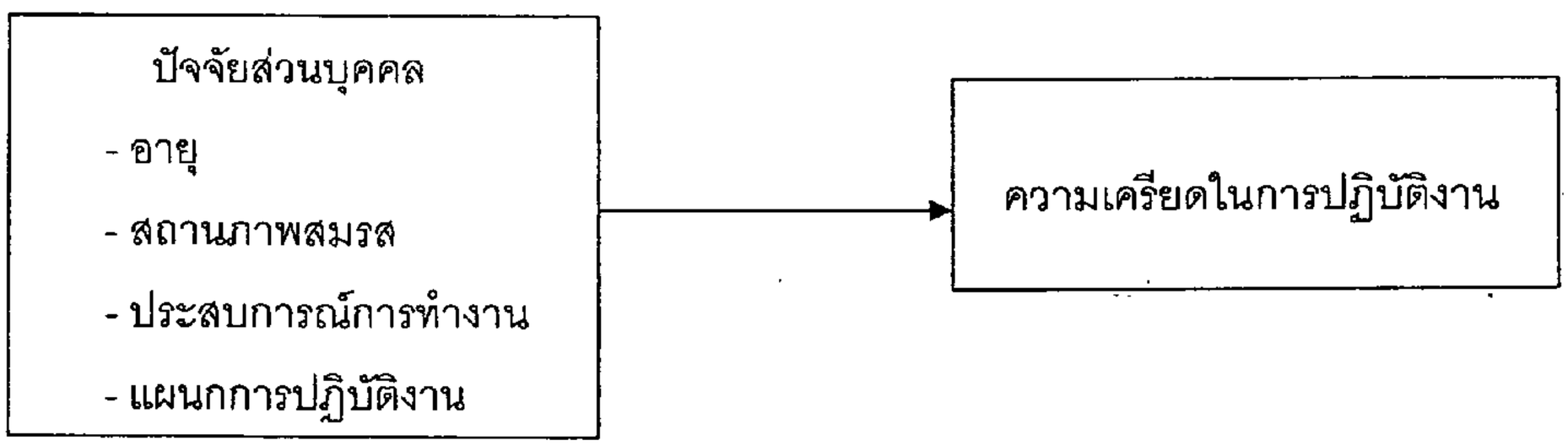
3.6 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

3.7 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

4. **พยาบาลประจำการ** หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ และกำลังปฏิบัติงานพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5. **โรงพยาบาลเอกชน** หมายถึง สถานพยาบาลที่ดำเนินธุรกิจด้านการรักษาพยาบาล ให้การบริการแบบครบวงจร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

พยาบาลประจำการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1. 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1.1 ความหมายของความเครียด

1.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

1.1.3 ประเภทของความเครียด

1.1.4 สาเหตุของความเครียด

1.1.5 อาการของความเครียด

1.1.6 ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กร

1.1.7 การวัดความเครียด

1.1.8 ระดับของความเครียด

1.1.9 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเครียดในอาชีพ

1.1.10 ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

1.1.11 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน

1.1.12 ความเครียดในวิชาชีพพยาบาล

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานพยาบาล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ Strictus หรือ Strict หมายถึง ความกดดัน (Noah Webster, 1968) ทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจเป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาสมดุลไว้

มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้อธิบายความหมายช่องคำว่า "เครียด" เป็นอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไปทำให้เกิดอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ มึนงง

วรรธนา ลีลาอัมพรสิน (2541:32) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าหมายถึง ภาวะขาดสมดุลของร่างกายและจิตใจอันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกายได้ เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกายได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541:9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

สมิต อาชวนิจกุล (2541:1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าคือสภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและ

จิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542:1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง "เฉพาะตัว" ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจหลายประการตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตาม ความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น มีความกระตือรือร้นมีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักปรับตัว เป็นต้น

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะของร่างกายจิตใจเสียดุลยภาพ ซึ่งมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

1.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538:27) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด มี 3 กลุ่ม ได้แก่

<u>กลุ่มที่ 1</u> ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยรูปแบบดังนี้

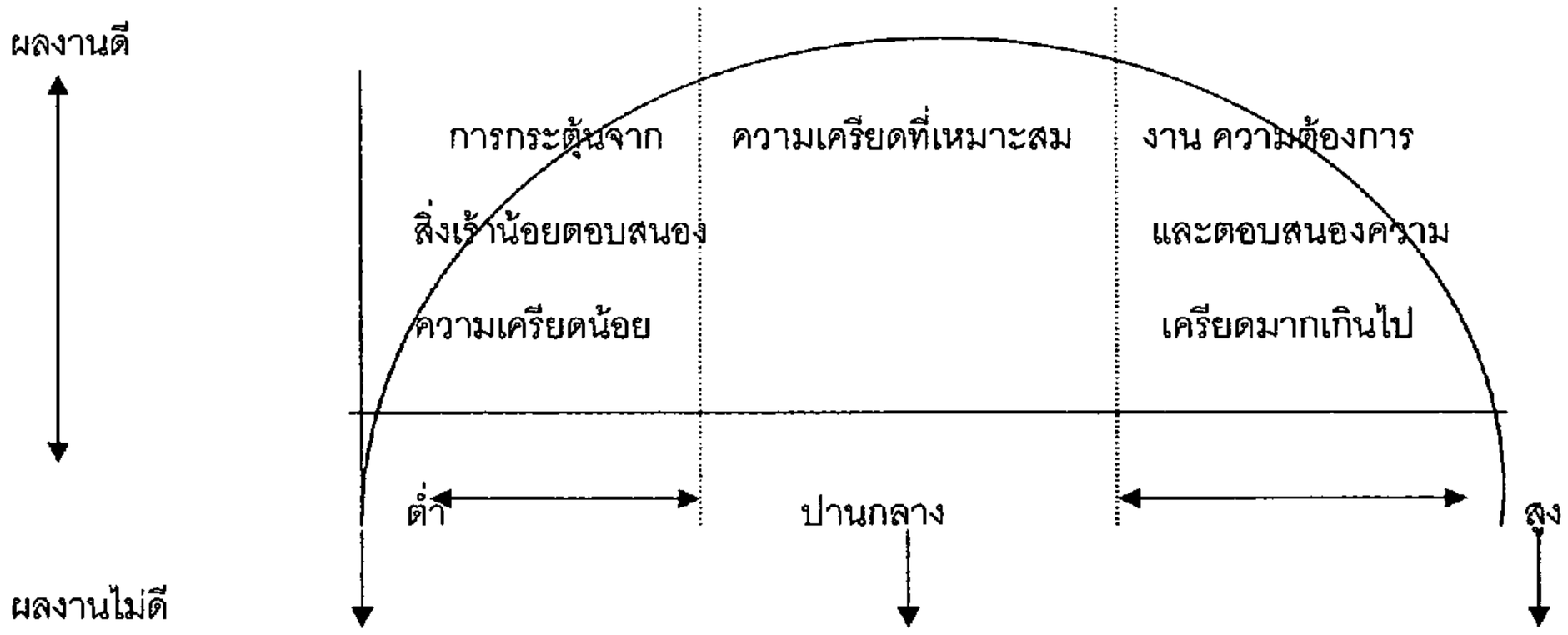
รูปแบบที่ 1 รูปแบบบนพื้นฐานของการตอบสนอง (Response-Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของเซลเย ที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองออกมาในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Symdrome หรือ GAS) เป็นต้น

รูปแบบที่ 2 รูปแบบบนพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation-Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้

เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินพอ ความขัดแย้งและสิ่งที่นอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วย ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

รูปแบบที่ 3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress)เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูง มีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ลาซารัส และคณะ

<u>กลุ่มที่ 2</u> ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person-Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เฟรนช์ และคณะ ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั่นคือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อม (Enviroment) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล (Person) นั่นคือ ถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามก็คือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีกับงาน ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการทำงานคือระดับความเครียดที่เหมาะสม (Eustress) จะมีสัมฤทธิ์ผลของทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่ที่จุดสูงสุดของตัวยูหัวกลับ ถ้าความเครียดสูงกว่านั้นสัมฤทธิ์ผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว ดังภาพประกอบ 2 และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผลของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์การ



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

<u>กลุ่มที่ 3</u> ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่

ทฤษฎีที่ 1 สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted-U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูหัวกลับและความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำกว่าด้วย

ทฤษฎีที่ 2 การตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

<u>กลุ่มที่ 4</u> ทฤษฎีความเครียดของลาซารัสและโฟล์คแมน โดยลาซารัส และโฟล์คแมน ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่าความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด (Stress) จึงหมายถึงเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือเกินกำลังนั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับการประเมิน ความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้นการตัดสินภาวะเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

1.1.3 ประเภทของความเครียด

ลักขณา สิริวัฒน์ (2544:160-162) กล่าวไว้ว่า ความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่ว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์ใด และได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็นดังนี้

<u>ประเภทที่ 1</u> จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่นถูกให้ออกจากงาน หรือหย่าร้าง และความเครียดที่ดี (Positive Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น ได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เข้าพิธีแต่งงาน ซึ่งอาจทำให้ตื่นเต้นจนนอนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

<u>ประเภทที่ 2</u> จำแนกตามสาเหตุที่เกิด แบ่งออกเป็น

2.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานให้สำเร็จ

2.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

2.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

<u>ประเภทที่ 3</u> จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออกเป็น

3.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ การมีโรคประจำตัว การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น จากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่น การเข้าสู่วัยหมดประจำเดือน

3.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) เป็นสภาพการณ์ที่กระทบหรือคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิดของตนเอง โดยเกิดจากการคิดวนเวียนอยู่กับเรื่องเดิมที่ทำให้ทุกข์ใจ หรืออาจเกิดจากได้รับข้อมูลจากคนอื่นก็ได้ เช่น ได้รับฟังเรื่องสะเทือนใจจากคำบอกเล่าของคนอื่น

ประเภทที่ 4 จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด แบ่งออกเป็น

4.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoid Stress) เช่น ไม่ชอบอากาศร้อน ในเวลานอนหลับสามารถหลีกเลี่ยงได้โดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องนอน

4.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดความเจ็บป่วย ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

1.1.4 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดมีหลายประการ ดังที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

ชารอน (พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527:16-17; อ้างอิงมาจาก Sharon.: 1978) จำแนกสาเหตุความเครียดเป็นความเครียดภายในและภายนอก ดังนี้

สาเหตุที่ 1 ความเครียดภายใน (Internal Stress) คือ แรงกระตุ้นภายในตัวเองของบุคคลซึ่งเกิดจาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต (Biological Need) เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่น เป็นต้น ถ้าได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บุคลิกภาพพฤติกรรมทางสังคมได้ เช่น กลายเป็นคนโมโหร้าย หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัยโดยเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ เหมาะสมวัย การที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกันย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการภายในหรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน

<u>สาเหตุที่ 2</u> ความเครียดภายนอก (External Stress) หรือความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดจาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือได้รับอันตรายต่าง ๆ รวมถึงวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ที่มิได้คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น (Unanticipate Stress) เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม หรือโรคภัยไข้เจ็บที่ก่อให้เกิดความพิการ

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคม ซึ่งได้แก่ แบบแผนประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่างเมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเอง และต้องตกอยู่ในภาวะเคร่งเครียดหรือความทุกข์ไปตลอด สาเหตุของความเครียดเกิดจากการสูญเสียหรือกลัวว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า เช่น อาจจะเป็นการเสียตำแหน่งหน้าที่หรือสูญเสียบทบาทในสังคม หรือเสียอวัยวะบางอย่าง แบ่งรายละเอียดได้ดังนี้คือ

2.2.1 การสูญเสียอวัยวะ อาจได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุ หรืออาจทำการผ่าตัดเพราะพยาธิสภาพ ตลอดจนการสูญเสียความงาม

2.2.2 การสูญเสียความเป็นสมาชิกในสังคม เช่น กลุ่มทางการเมือง ทางศาสนา หรือกลุ่มวิชาชีพ

2.2.3 การสูญเสียบุคคลที่มีความสำคัญ บุคคลนั้นอาจเป็นบุคคลที่เราเคารพนับถือมีความสำคัญต่อชีวิต หรือแม้กระทั่งบุคคลที่เป็นผู้นำระดับชาติ

2.2.4 แผนการทำงานล้มเหลวหรือต้องเสี่ยงอันตราย

2.2.5 การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต

2.2.6 การสูญเสียบ้าน สิ่งของ สัตว์เลี้ยง

2.2.7 การตกงาน ก็นับเป็นการสูญเสียชนิดหนึ่งเพราะนอกจากจะขาดรายได้แล้ว ยังหมายถึงการสูญเสียฐานะทางสังคมอีกด้วย

2.2.8 การได้รับอันตรายหรือกลัวจะเกิดอันตราย จะเห็นได้ว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ก็คือ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ โดยสัญชาติญาณมนุษย์จะต่อต้านสิ่งที่เป็นอันตรายและการต่อต้านหรือการป้องกันตนเองนี้ก่อให้เกิดความเครียด

2.2.9 ความคับข้องใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ อาจจะเป็นความต้องการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์หรือสังคม ทำให้เกิดความขัดแย้งได้และนำไปสู่ความเครียด

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529:81-82) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ตามทฤษฎีของนิวแมนว่า แบ่งสาเหตุของความเครียดแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 สาเหตุภายในบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองของเหตุการณ์เฉพาะอย่างที่เปลี่ยนไป และการเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 สาเหตุระหว่างบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ

ประเภทที่ 3 สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อม อากาศเป็นพิษ เป็นต้น

ยรรยง ศุทธารัตน์ (2526:33) ได้กล่าวถึงความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคนว่าอาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ประเภทที่ 1 ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ความรู้สึกต่องาน งานที่ทำ ทำให้เกิดความเครียดมากน้อยเพียงใดในแต่ละวันหรือเครียดเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่เกี่ยวกับงานนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และความเข้าใจในการจัดการกับปัญหา

ประเภทที่ 2 ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในบริเวณที่อยู่อาศัยตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมในสถานการที่ทำงานด้วย

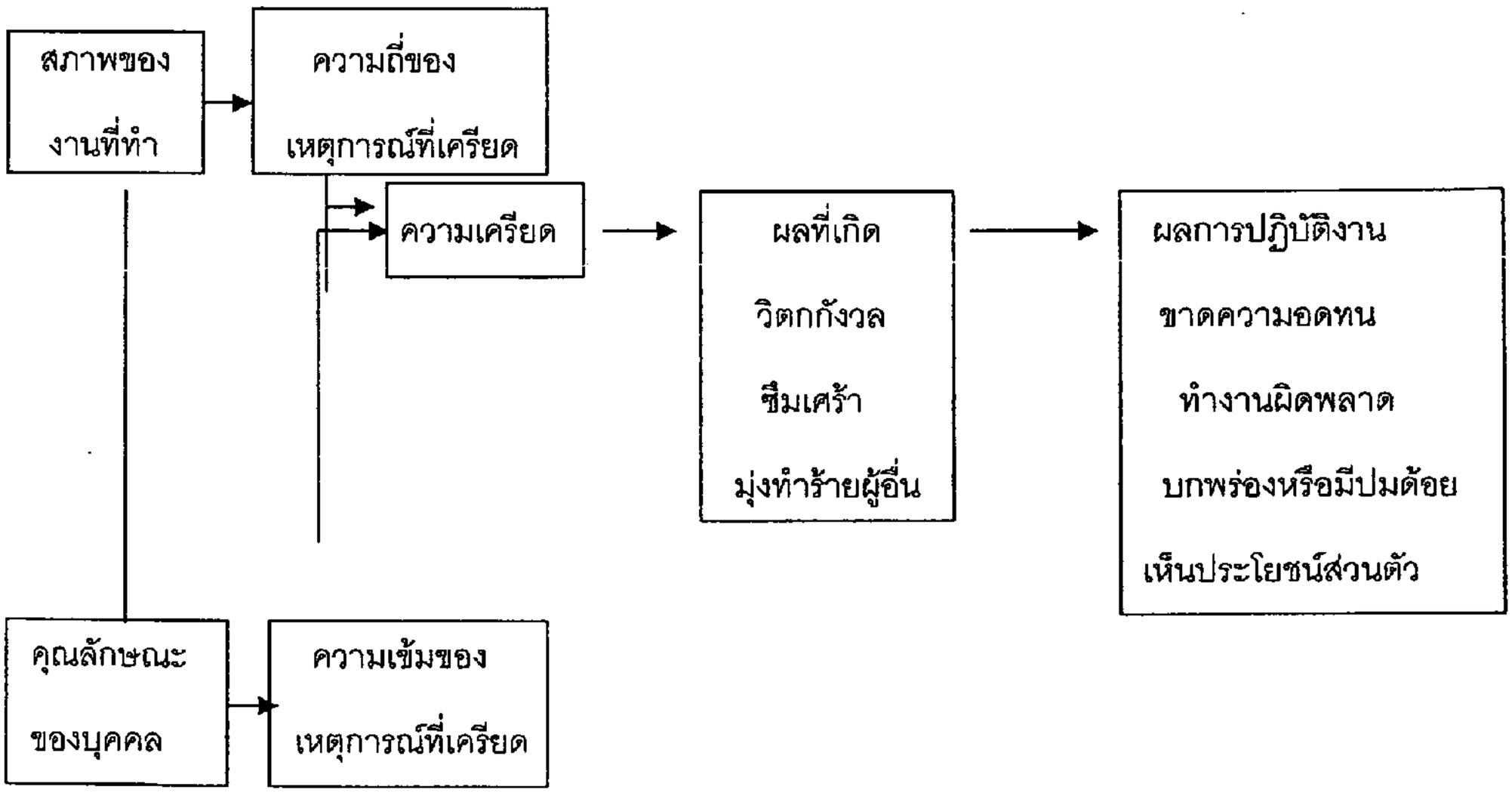
ประเภทที่ 3 ความเครียดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด ความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งถือเป็นภาระความรับผิดชอบส่วนใหญ่ของผู้บริหาร

ประเภทที่ 4 ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเองกังวลไปในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง

ชินโอสถ หัศบำเรอ (2531:2-3) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าคนทำงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า หรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่ เป็นต้น

พินิจ ประสิทธิ์เขตกิจ (2542:37) กล่าวถึงรูปแบบของสาเหตุและผลของความเครียดว่า สาเหตุสำคัญ ๆ ที่ทำให้เครียด ได้แก่ สภาพของงานที่ทำและคุณลักษณะของบุคคล สภาพของงานที่ทำอาจได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท บทบาทที่มากเกินไป หรืองานที่มากเกินไปสำหรับคุณลักษณะของบุคคลได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A คือ คนที่มีความทะเยอทะยาน ชอบแข่งขัน ความอดทนต่ำ และชอบก้าวร้าว

ความถี่ของเหตุการณ์ที่เครียดและความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ทำให้เกิดความเครียดและลักษณะของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามความถี่ กับความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ความเครียดจะก่อให้เกิดผลต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ขาดความอดทน ทำงานผิดพลาด รู้สึกว่าตนเองบกพร่องหรือมีปมด้อย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงตัวแบบสาเหตุและผลของความเครียด

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังนี้ คือ สาเหตุจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สาเหตุจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นในที่ทำงาน การบริหารงานในองค์กร

1.1.5 อาการของความเครียด

สันต์ หัตถีรัตน์ (2534:33) ได้กล่าวถึงอาการเครียดว่า เป็นอาการที่แสดงออกโดยตรงและตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่า เคอะเขิน หรืออาย ความโกรธ ความเกลียด หรือความไม่พอใจ ความรัก ฯลฯ

ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่างๆถ้าเกิดขึ้นมากไปหรือนานเกินไปย่อมก่อนให้เกิดความเครียด ซึ่งแสดงออกโดยอาการอื่น ๆ เช่น

1. หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม ตกใจจนเป็นลม
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีด อายจนหน้าแดง
3. ใจเต้นใจสั่น หรือรู้สึกเต้นแรงจนทะลุออกมานอกอก
4. ปวดศีรษะ มึนศีรษะ หรือรู้สึกศีรษะเบา ตัวเบา รู้สึกโหวง ๆ
5. มือเย็นเท้าเย็น และอาจมีเหงื่อออกตามมือตามเท้า
6. หงุดหงิด โมโหง่าย
7. นอนไม่หลับ หรือหลับมาก หลับ ๆ ตื่น ๆ มักฝันร้าย
8. เบื่ออาหาร ร่างกายจะผอมลง แต่บางคนเวลาเครียดจะกินมากขึ้นจนอ้วนอย่างรวดเร็ว
9. ปวดท้อง ท้องเดิน (ท้องเสีย) หรือท้องผูก
10. ปัสสาวะบ่อย เช่น เวลาจะเข้าห้องสอบ
11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อถอย ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
12. หายใจไม่ออก หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อย หอบ ถ้าเป็นมากจะเกิดอาการเกร็ง มือเท้าแขนขาแข็งเกร็ง และปวดเมื่อยทั้งตัว

นันทวรรณ นาวี (2536 :41-43) กล่าวว่า มนุษย์สามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง หากกลไกการปรับตัวทำงานหนักเกินไป ผลที่เกิดจากความเครียดที่มีสาเหตุต่าง ๆ กันจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองและแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ

ทางที่ 1 อาการทางร่างกาย ร่างกายส่งผ่านความเครียดได้หลายทาง บางอย่างเป็นความเคยชิน อาการที่แสดงออกทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วย ซึ่งขึ้นอยู่กับอวัยวะหรือระบบของร่างกายที่อ่อนแอที่สุด การตอบสนองความเครียดที่พบมากมักเกิดที่บริเวณศีรษะและเท้า เช่น ชอบเอามือแตะผม หู หรือจมูก การขบฟัน กัดริมฝีปาก เขย่าขาหรือพลิกเท้า ส่วนอาการเจ็บป่วยที่เกี่ยวเนื่องจากความเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง ท้องอืด ผื่น ภูมิแพ้ คลอเรสเตอรอลสูง โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น

ทางที่ 2 อาการทางจิตใจ ความเครียดมีผลต่ออารมณ์ของเราได้หลายทาง บางอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอก บางอย่างอยู่ในระดับลึกและรุนแรง เช่น อาการกระสับกระส่าย ขาดความอดทน เป็นอาการภายนอกของความก้าวร้าว และความกังวลที่อยู่ลึกลงไปภายในนอกจากนี้ยังมีความรู้สึกของความสำนึกผิด ความละอาย หรือรู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้ หมดหวัง กังวล หดหู่ อารมณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางจิตได้ หากเกิดขึ้นและดำรงอยู่นาน

ทางที่ 3 อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ก้าวร้าว นอนได้ไม่เต็มที่ ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ลุแก่โทสะ แสดงกริยาอาการที่เกินสมควร พูดเร็วเกินไปหรือดังเกินไป

1.1.6 ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กร

พสุ เดชะรินทร์ (2536:87-88) กล่าวถึง ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กร ทำให้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ความเครียดอาจจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2. ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้นหรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่เสร็จตามกำหนดที่ได้ตั้งไว้

3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติไม่ดี อาจจะต่อองค์กรที่ทำงานอยู่หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

1.1.7 การวัดความเครียด

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใดนั้นมี 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 การสังเกตจากสิ่งปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่าพฤติกรรมรวมทั้งอาการต่าง ๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สั่นหน้า กระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลดอ่อนเพลีย โดยมีสาเหตุมาจากการทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามากและการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่ 2 การใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียนกับคะแนนมาตรฐานของแบบสำรวจนั้น ๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างแบบวัดความเครียด เช่น

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ (Health Opinion Survey (HOS)) มีคำถามจำนวน 20 ข้อ ที่ถามเกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งบรรจง สืบสมาน เป็นผู้แปลแบบสำรวจ HOS นี้ และนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2516 โดยศึกษาความเครียดของนักเรียนในกรุงเทพมหานคร และต่อมาได้มีการนำแบบสำรวจ HOS มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดกันอย่างแพร่หลายและนิยมใช้กันมากในวงการสุขภาพจิต เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะสุขภาพจิตของผู้ตอบได้ในระดับหนึ่ง และสามารถใช้บุคลากรที่ไม่ใช่จิตแพทย์เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ได้

แบบสำรวจ HOS นี้ มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ อาการที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ให้ 3 คะแนน อาการที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้งให้ 2 คะแนน ไม่เคยเกิดอาการเลยให้ 1 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมมา

ประเมินระดับความเครียด โดยใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลงมาจัดว่ามีความเครียดในระดับน้อย ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึง บวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติ มีแนวโน้มต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้น ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมากเป็นกลุ่มที่อาจมีปัญหาสุขภาพจิตเล็กน้อยมาบ้างแล้ว ควรได้รับการตรวจจากจิตแพทย์

ยรรยง ศุทธารัตน์ (2526) ได้นำแบบสำรวจสุขภาพจิต (Cornell Medical Index (CMI) มาใช้เป็นคนแรกโดยดัดแปลงจากแบบสำรวจสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยคอร์เนล ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย จำนวน 130 ข้อ ส่วนอีก 65 ข้อเป็นคำถามเกี่ยวกับอาการทางอารมณ์และจิตใจ เกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของแบบวัดนี้พิจารณา 2 ทาง คือ คะแนนรวม จากการตอบแบบวัดทั้งหมด และคะแนนเกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจโดยเฉพาะประกอบกัน

แบบวัดความเครียด HOS และ CMI นี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านนำไปใช้ศึกษาวิจัยและบางรายงานก็มีการนำแบบวัดทั้งสองนี้มารวมกัน เพื่อวัดความเครียดและใช้วิธีคิดคะแนนโดยหลักคะแนนอิงกลุ่ม แบ่งความเครียดออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจัดว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึง 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานถือว่ามีความเครียดระดับสูงปกติ และผู้ที่มีคะแนนความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไป ถือว่ามีความเครียดระดับสูงมาก

คูเปอร์และวิลเลียมส์ (สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์.2535:45; อ้างอิงจาก Cooper and Williams.: 1988) ได้สร้างแบบวัดความเครียด Occupational Stress Indivator (OSI) ในปี 1988 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเครียด 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับงาน เป็นคำถามในด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ แนวทางที่ประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล การแปลเหตุการณ์รอบตัว ปัจจัยความเครียดในงานและกลยุทธในการเผชิญปัญหา

ด้านที่ 2 ด้านความเครียดทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกายและทางใจเมื่อมีความเครียด จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางใจ 18 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกาย 12 ข้อ

จากเอกสารต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีการที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่มากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาที่บุคคลนั้นแสดงออกและจากแบบทดสอบวัดความเครียดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

1.1.8 ระดับของความเครียด

ชูฑิตย์ ปานปรีชา (2533:483) ได้แบ่งระดับหรือความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ถือว่าเป็นภาวะปกติพบได้ในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คนขณะกำบังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้อาจจะไม่รู้สึกเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกายความคิดอารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกายและจิตใจเกิดเป็นโรคต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไปด้วย

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเสียต่อการดำเนินชีวิตเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัน มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไปการตัดสินใจผิดพลาดระยะนี้ต้องการดูแลช่วยเหลือและรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลาย

ความเครียดด้วยตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

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

ระดับที่ 1 ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย

ระดับที่ 2 ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดสุราและยาเสพติด เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือวิกลจริตไม่สามารถควบคุมตนเองได้

ระดับที่ 4 ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

เจนิส (ดุษฎี ทัศนาจันทธานี. 2539 : 26 ; อ้างอิงจาก Janis.:1952) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือภายในชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งมักเกี่ยวกับข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่นเหตุการณ์ในชีวิตประจำ

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับกลาง ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การทำงานหนักเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้จะรุนแรงที่สุด โดยมีระยะเวลานานเป็นสัปดาห์หรือจนกระทั่งเป็นปีก็ได้ โดยมีสาเหตุที่รุนแรงหรือเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การเสียชีวิตของคู่สมรส การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อวิธีการดำรงชีวิตการเจ็บป่วยที่รุนแรง เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าว สามารถสรุประดับของความเครียดได้เป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดระดับต่ำ เป็นเครียดที่ได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน และเกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาทีหรือชั่วโมง ไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจ ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีระยะอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจมีผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ส่งผลกระทบต่อบุคคลมากกว่าระดับแรก เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้มีความรุนแรงมาก เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนานเป็นสัปดาห์ หรือเป็นปี มีผลทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างชัดเจน บุคคลที่มีความเครียดระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

1.1.9 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเครียดในอาชีพ

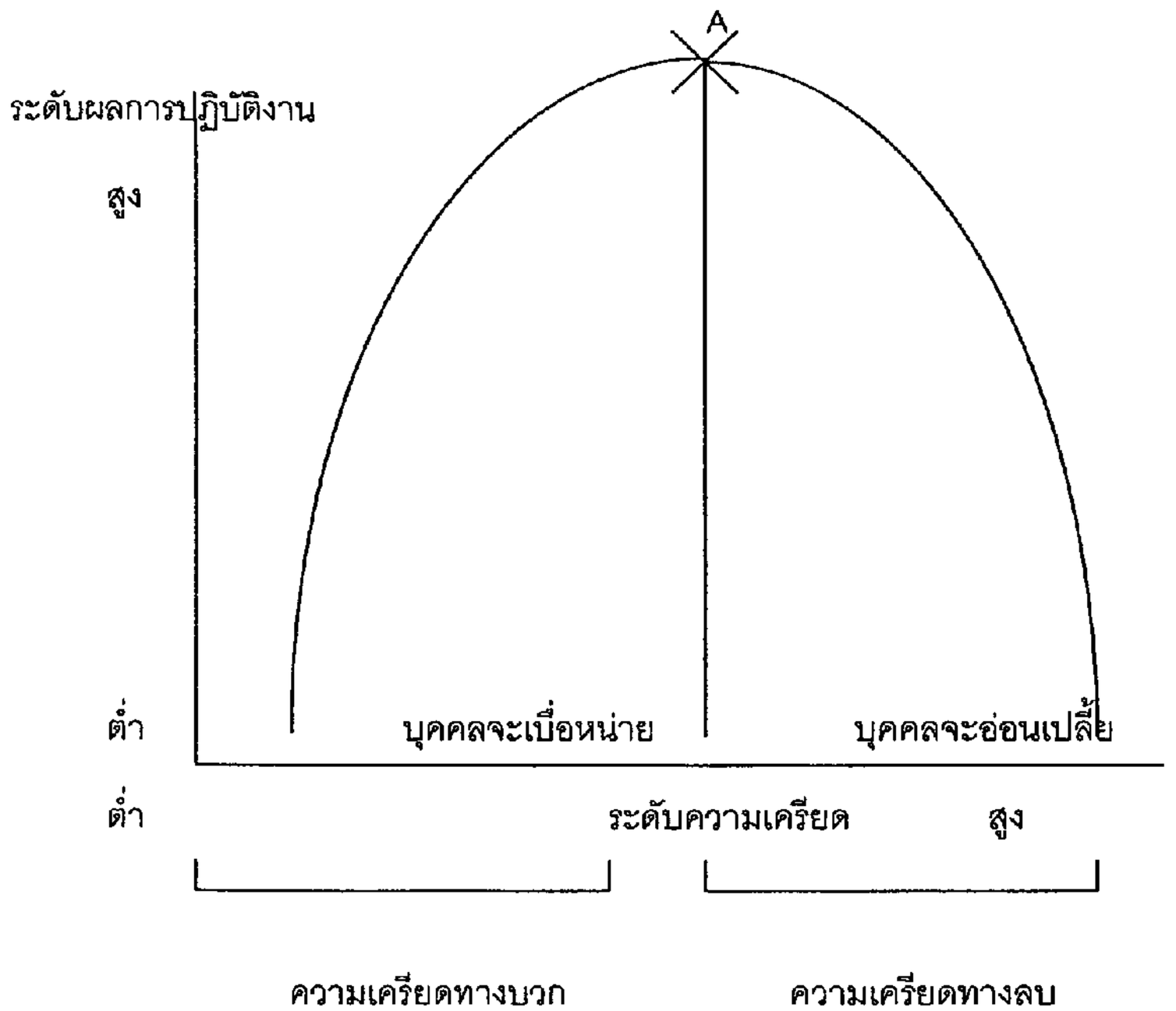
บิเออร์ และ นิวแมน (นักรบ หมื่แสน.2542:19;อ้างอิงจาก Beehr and Newman.:1974) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลย์ของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลย์ รบกวนต่อบุคคล เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดในการทำงาน สรุปได้ว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือหงุดหงิดในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดทั้งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

1.1.10 ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำประสิทธิภาพการทำงานจะดีขึ้น และดีขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลงเมื่อมีความเครียดอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามอาจพบว่า บุคคลที่มีความเครียดระดับต่ำถึงปานกลางอาจจะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำก็ได้ เนื่องจากบุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือทำงานที่มีความซับซ้อน และเมื่อมีความเครียดระดับปานกลางอยู่เป็นเวลานานหรือเกินขึ้นซ้ำ ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน สำหรับบางคนที่มีความเครียดสูงแต่ยังคงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงานได้ (รัตติพร พนพิเชษฐกุล.12 ; อ้างอิงจาก Baron & Paulus. : 1991)

สมยศ นาวีการ (2543: 1017) ได้อธิบายลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นรูปตัว U กลับหัว เมื่อบุคคลเริ่มต้นรู้สึกเครียดกับงานผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น ความเครียดจะกระตุ้นให้จัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจะทำให้ทำงานหนักขึ้นหรือรวดเร็วขึ้นกว่าที่มีความเครียดน้อยหรือไม่มีเลย บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่ถ้าความเครียดสูงเกินไป ผลการปฏิบัติงานจะเริ่มลดลง ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด

จากภาพประกอบ 4 ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจนถึงจุด A จะเป็นความเครียดทางบวก เนื่องจากจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลสูงขึ้น จนกระทั่งถึงจุดหนึ่ง (จุด A) ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อเลยจุดนี้ไปแล้วความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นอีกจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ความเครียดที่เลขจุด A ไปจะความเครียดทางลบ เนื่องจากความเครียดทางลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง

1.1.11 ปัจจัยก่อให้ความเครียดในการทำงาน

อัลโตเนน และ คณะ (ศิริพร เลียวกิตติกุล.2545 : 27 ; อ้างอิงจาก Aaltonen and other. : 2000) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่ปรับปรุงมาจากคูเปอร์และมาร์เซล ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to the Job) ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงานที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไปทำให้การได้ยินการสั่งการขาดประสิทธิภาพทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงหูตึงได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเสียสมาธิสั้น อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

1.2 งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด งานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน

ด้านที่ 1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดการพักผ่อนร่วมด้วยจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีก หรือในระหว่างการทำงานมีการขัดจังหวะทำให้การทำงานขาดตอนงานก็จะไม่เสร็จทันเวลา

ด้านที่ 2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ซับซ้อน และหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.3 งานน้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียนงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่นเขาจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์การกำหนดมีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูงสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

1.5 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรงเกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.6 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกินขึ้นเสมอ

1.7 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้วยังต้องเข้าใจระบบของเทคโนโลยีนั้นและรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.8 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในถานที่ทำงาน (Change at Work) เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริการ การนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ กาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.10 การเดินทาง (Travel)หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

2. บทบาทภายในองค์การ (Role in the Organization)

บทบาท หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบว่าก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน และความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหารไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสนบทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict)เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships and Work)

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์การ ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครอง และเอาเปรียบ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการ

แข่งขันกันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์การได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development)

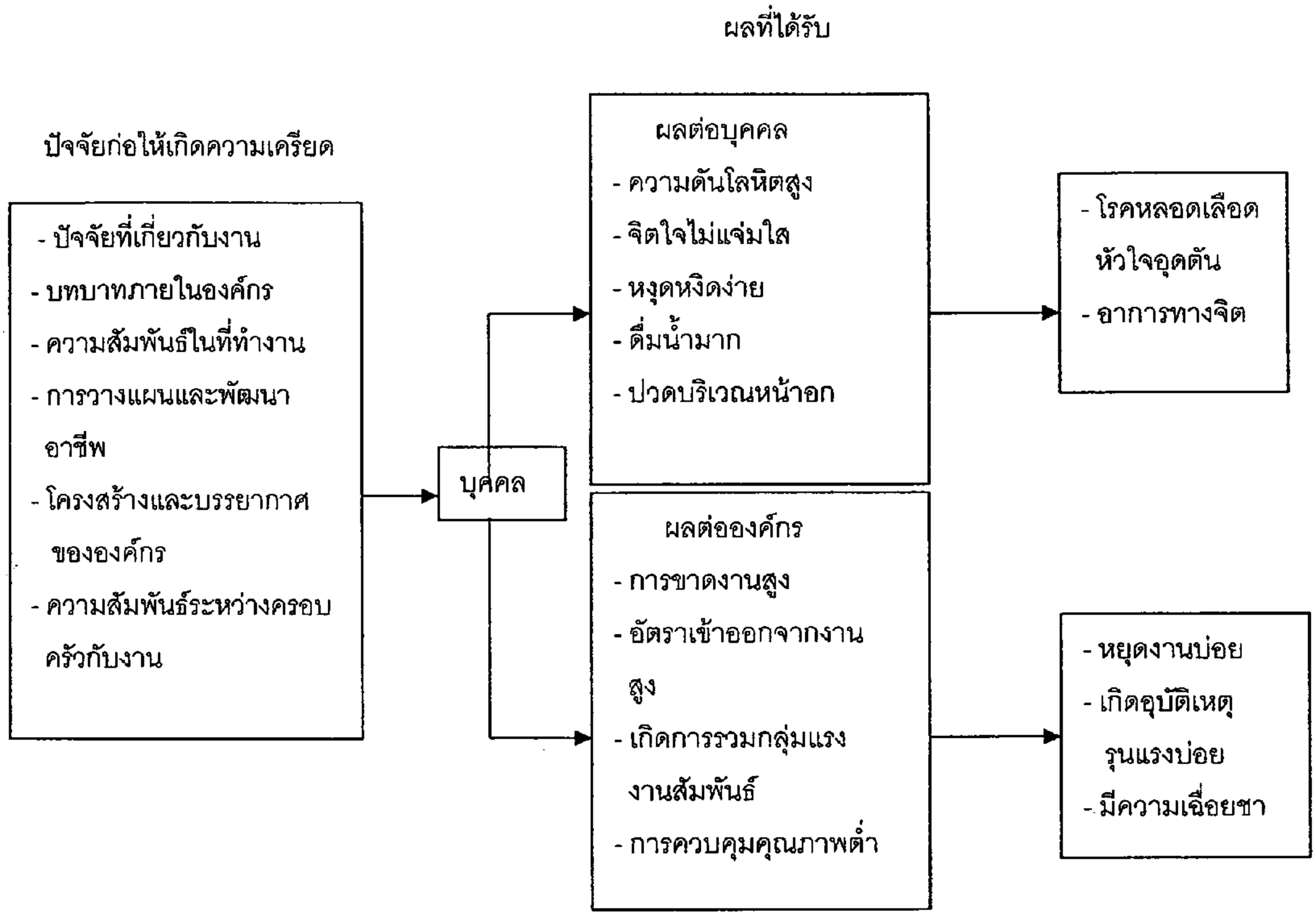
บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไป ข้าเกินไป งานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organization Structure and Climate)

โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์การ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-Work Interface)

การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูง โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็กๆ



ภาพประกอบ 5 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่ได้รับ

เฮลท์รีเจล, สโลคัม และวู๊ดแมน (ศิริพร เลียวกิตติกุล.2545 : 32 ; อ้างอิงจาก Hellriegei, Sloocum and Woodman.: 1998) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลส่วนใหญ่มีงานที่ต้องกระทำให้สำเร็จในขณะที่เวลาทำงานไม่เพียงพอเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาในการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำ

ระหว่างหนักงาน หากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลานานจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจนหรือการอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือมีส่วนสำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พนักงานจำนวนมากได้รับความทุกข์ทรมานจากความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ

4. การพัฒนาการทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมากหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง สามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์การและการลดขนาดขององค์การลงกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบเกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยพนักงานต้องพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และหัวหน้างาน เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจและจะรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้

เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำคือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดงานบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานบางแห่งที่กำหนดไว้ให้เฉพาะเพศชายดำรงตำแหน่งบริหารเท่านั้น ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่น ๆ (Conflict between work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่มีเพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันเป็นสาเหตุของความเครียดได้ และยิ่งไปกว่านั้นบุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ความต้องการและเป้าหมายของชีวิตอาจจะขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวในขณะเดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเองซึ่งทั้งสองอย่างต้องใช้เวลา ซึ่งพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับเป็นผลให้เกิดความเครียด

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532, : 12-13) สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 5 ประการคือ

ประการที่ 1 สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบหลาย ๆ อย่างหรืองานที่เร่งด่วนเกินไป

ประการที่ 2 สาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลาย มีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม เช่น หัวหน้างานนอกจากจะต้องควบคุมการทำงานแล้วยังต้องแก้ไขปัญหาส่วนตัวของลูกน้อง ปัญหาความขัดแย้งระหว่างลูกน้อง หรือการที่หัวหน้าไม่มีส่วนในการ

ตัดสินใจในเรื่องงานของลูกน้องจะทำให้หัวหน้าเกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจและรู้ว่าตนเองขาดการยอมรับ

ประการที่ 3 สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างความต้องการของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ในกรณีของตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายบ่อย ๆ พนักงานจะต้องเดินไปทำงานในต่างถิ่นเป็นระยะเวลานาน ๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในช่วงเวลากลางคืน โดยเฉพาะในครอบครัวที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องคอยดูแลจะยิ่งลำบากเพราะบุคคลเหล่านี้จะไม่มีเวลาให้กับครอบครัว

ประการที่ 4 สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น การไม่ให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งและหน่วยงานอยู่ไกลลำบากต่อการเดินทาง หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารไม่มีสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

ประการที่ 5 สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชามีอคติ ขาดการประสานงานติดต่อที่ดี เกิดการไม่ยอมรับในผลงาน ขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดง่าย

จากสาเหตุของความเครียดในการทั้งหมดที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปว่า ความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมารณมากไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วน และต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานที่มีความรับผิดชอบสูง งานซ้ำซากจำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยทางตรงและทางอ้อมในเรื่องขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาของโครงสร้าง

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์การ หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

1.1.12 ความเครียดในวิชาชีพพยาบาล

ลักษณะงานของวิชาพยาบาลมีลักษณะบางอย่างที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งแพทย์หญิงสุภา มาลากุล ณ อยุธยา ได้สรุปไว้ดังต่อไปนี้ (ประพิมพรรณ สุวรรณกูฎ. 2533:28-29 ; อ้างอิงจากสุภา มาลากุล ณ อยุธยา. : 2506)

1. สุขภาพกาย อาชีพพยาบาลต้องตรากตรำร่างกาย อดทน คลุกคลีกับโรคภัยต่าง ๆ จึงย่อมทำให้เกิดความเครียดแก่สุขภาพ ถ้าสุขภาพกายไม่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพได้ยาก

2. งานที่พยาบาลทำเป็นงานที่เกี่ยวกับ "คน" ซึ่งต่างกับงานที่ทำกับวัตถุ เนื่องจากคนมีอารมณ์ มีจิตใจ มีความแตกต่างกันในเรื่องภาษา การศึกษา วัฒนธรรม ศาสนา ระดับความเป็นอยู่ ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ที่มีความเครียดต้องการผู้ช่วยเหลือยิ่งทำให้ความต้องการต่าง ๆ เพิ่มมากกว่าธรรมดา การจะบริการให้เขาพึงพอใจและได้รับประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจอย่างครบถ้วนจึงเป็นเรื่องยาก

3. วิชาการสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างหน้ามือเป็นหลังมือ พยาบาลจะต้องตามให้ทันและนำมาปรับใช้ให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายของที่นั้น ๆ

4. ลักษณะบริการ อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพของการให้ การเสียสละ (Giving all the Time) ผลตอบแทนไม่ค่อยสมดุลกับงาน จึงมีโอกาสเกิดความท้อแท้ และเบื่อหน่ายได้ง่าย จึงต้องมีแรงจูงใจสูง

5. อาชีพพยาบาล เป็นอาชีพที่ประชาชนเพ่งเล็งในเรื่องของคุณธรรม ไม่ยอมให้ผิดพลาด ดังนั้นการทำงานต้องอาศัยความละเอียด ถี่ถ้วน และความตั้งใจเป็นอันมาก

6. พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงนอกจากจะประกอบอาชีพพยาบาลแล้ว ยังต้องให้บริการที่บ้านอีกไม่ว่าจะมีครอบครัวหรือไม่มีก็ตามการทำงานเป็นเวลานานจึงก่อให้เกิดความเครียดได้

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535:14) ได้สรุปปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พยาบาลไว้ 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 ลักษณะงานพยาบาล เช่น มีปริมาณและความรับผิดชอบมาก

ประการที่ 2 โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน

ประการที่ 3 สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล

ดุษณี ทัศนาจันทธานี (2539:24) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในวิชาชีพพยาบาลไว้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานพยาบาล การที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในการพยาบาลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยรุนแรงอยู่เสมอ ปริมาณงานที่มากเกินไป และชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ตลอดจนความต้องการที่มากเกินไปของผู้ป่วยและญาติ

2. โครงสร้างและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารงานแลผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทที่คลุมเครือ ทำให้ยากต่อการตัดสินใจ การขาดแรงสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน การไม่สนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น ความไม่เป็นสัดส่วน มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง การถ่ายเท อากาศไม่ดี ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้

3. ด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือ

จากข้อความต่าง ๆ ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า พยาบาลในฐานะผู้ทำงานด้านบริการทางสุขภาพอนามัย ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลา ในฐานะผู้ให้บริการ ต้องเผชิญกับปัญหาและความเจ็บป่วยของผู้คน ดังนั้น ความเครียดในวิชาชีพพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งพอจะสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานพยาบาล การที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในการพยาบาลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยรุนแรงอยู่เสมอ ปริมาณงานที่มากเกินไป และชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานตลอดจนความต้องการที่มากเกินไปของผู้ป่วยและญาติ

2. โครงสร้างและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารงานและผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทที่คลุมเครือ ทำให้ยากต่อการตัดสินใจ การขาดแรงสนับสนุนจากผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน การไม่สนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เช่นความไม่เป็นสัดส่วน มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง การถ่ายเทอากาศไม่ดี ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้

3. ด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือ

1.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

พิมผกา สุขกุล (2535 :บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ตะวันออกเฉียงเหนือ 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โรงพยาบาลขอนแก่น และโรงพยาบาลอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 73 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การบริหารและการสนับสนุนในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของ

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธในการเผชิญปัญหาเหมาะสมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด คือ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัว ภาระในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดได้แก่ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การและพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน สามารถทำนายความเครียดของกลุ่มตัวอย่างได้ ร้อยละ 21.44 เมื่อนำปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่มาร่วมกับปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน สามารถทำนายความเครียดได้ร้อยละ 24.63 และเมื่อนำประสบการณ์ในการทำงานมาร่วมกับปัจจัยการทำงานด้านตัวงานและปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่สามารถทำนายความเครียดของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 26.79

ดาเรียน สังเมฆและนัยนา พิพัฒน์วณิชชา (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลชลบุรี และโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี จำนวน 34 คน พบว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารและสนับสนุนในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดของ

พยาบาล ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาล อายุ สถานภาพสมรส และภาระครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาล

บุญเหลือ ชาญณรงค์และกัลนิกา ศรีวงศ์วรรณ (2539:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลนิติจิตเวช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 104 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ภาระครอบครัว รายได้ งานอื่นนอกเหนืองานราชการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

ใจตา รุ่งสัมพันธ์ (2539:บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลในเครือข่ายเขต 2 จำนวน 9 โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง 156 ผลการวิจัยสรุป ได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน สิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารสนับสนุนหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาล พยาบาลวิชาชีพประเมินว่าปัจจัยทั้ง 4 มีผลต่อระดับความเครียดปานกลาง ส่วนพยาบาลเทคนิค ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความเครียดน้อย ส่วนที่เหลือ 3 ด้านก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง

สมพิศ จำปาเงิน (2541 :บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูงเป็นกลุ่มที่มีอายุ 30 ปีลงมา มีหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งงานประจำและงานเฉพาะกิจ และกลุ่มที่มีรายได้เดือนละไม่เกิน 5,000 บาท ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านรายได้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถ ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ คือ ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการแนวทางในการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดมักใช้วิธีเลี่ยง ถอยหนี ส่วนวิธีการแก้ไขหรือลดปัญหาความเครียดนั้น มักใช้การปรับอารมณ์ทำให้สบาย หาสาเหตุแล้วแก้ที่สาเหตุที่เป็นส่วนใหญ่

โรงพยาบาลกำแพงเพชร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกำแพงเพชร จำนวน 98 คน พบว่าผู้มีประสบการณ์การทำงานน้อยเครียดมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

กับความเครียดพบว่า การไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงาน การปฏิบัติงานในเวลาที่ไม่ปกติ คือ บ่าย - ดึก ทำให้เกิดความเครียด

รติดา สันติมิตร (2543:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานนักจิตวิทยาสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 32 คน พบว่า อายุ ลักษณะงานที่ทำ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักจิตวิทยาโดยรวมมีความเครียดค่อนข้างสูง 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบความคลุมเครือเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน และองค์ประกอบด้านภาระงาน

1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

โทมัส และคณะ (Thomas et al. 1992) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอุกเฉิน การวิจัยได้ทำในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 32 คน ที่ได้คัดเลือกจากการใช้แบบสอบถามความท้อแท้ของมาสแลช (Maslach Burnout Inventory) ที่พบว่าความเหนื่อยล้า การลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับปานกลางและมีความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำอยู่ในระดับสูง ซึ่งความเครียดนี้เกิดจากการที่ผลการตรวจและวิเคราะห์โรคช้า และยังมีความผิดพลาดเกิดขึ้น การตัดสินใจทำการรักษาผู้ป่วยช้า มีปัญหาระหว่างความสัมพันธ์ของแพทย์และพยาบาล ความไม่สมดุลระหว่างงานที่มากและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอบรมกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในการสื่อสาร การเป็นผู้นำ การลดความขัดแย้งเป็นเวลา 3 สัปดาห์ แล้วทำการวัดด้วยแบบสอบถามเดิม ผลการทดลองพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องความเครียดทั้งก่อนและหลังการทดลอง และพบว่าตัวทำนายความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้คือการสนับสนุนทางสังคม

ฮอร์เลย์ (Hawley. 1992) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลเขตเมือง ประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โดยทำหน้าที่เป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 69 คน ในโรงพยาบาลเขตเมือง 4 แห่ง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสำรวจการวิเคราะห์ความเครียด (Stress Diagnostic Survey) โดยไอวานซีวิช และ

แมดเดอร์สัน (Ivancevich and Mattersen. 1980) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความเครียดคือ การพัฒนาบุคคล รองลงมือคือผลตอบแทน เวลา การสื่อสาร และการนิเทศก์งานตามลำดับ

เทเลอร์ (Taylor. 1993) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียนระดับความเครียดและปัจจัยของความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พยาบาลหน่วยฉุกเฉินและพยาบาลที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างได้มาด้วยการสุ่มจากสมาคมพยาบาลรวม 148 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบวัดความเครียดของพยาบาล (Nursing Stress Scale) ของ เกรย์-ทอป และแอนเดอร์สัน (Gray-Toft and Anderson. 1981) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลหอผู้ป่วยหนักมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหลือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ระดับการศึกษา เงินเดือน และการทำงานเป็นผลัด

เรย์ และมิล์ลี (Ray and Millee. 1994) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลในลิสเวลล์จำนวน 194 คน พบว่า พยาบาลที่สมรสและมีบุตรอยู่ในความดูแลมีความเครียดสูงกว่าพยาบาลที่สมรสแต่ไม่มีบุตร อยู่ในความดูแล พยาบาลที่หย่าร้างมีความเครียดสูงกว่าพยาบาลที่สมรส และพยาบาลที่เป็นโสดตามลำดับ

ฟูชิริ, บาร์ซีก้า, ไมน่า, โนวาร่า และราวิซ์ซ่า (Fulcheri, Barzega, Maina, Navara and Ravizza, 1995) ศึกษาความเครียดของผู้จัดการที่ทำงานในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 คน จากธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการของเอกชน และผู้บริหารของรัฐบาล ผู้วิจัยวัดผลของความเครียดที่แสดงออกทางร่างกายจากจำนวนครั้งในการเข้ารับการรักษาพบว่า อาการที่แสดงออกเด่นชัด 5 อาการเรียงตามลำดับดังนี้ ความเหนื่อยล้า การนอนไม่หลับ โรคกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะ และปวดหลัง จากทั้งหมด 23 อาการ พบว่าเพศหญิงมีอาการดังกล่าวและเข้ารับการรักษาโดยการปรึกษานักจิตวิทยามากกว่าเพศชายถึง 2 เท่า และพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน, ปริมาณงานที่เข้ามามากเป็นช่วง ๆ ไม่แน่นอนและการทำงานที่มีการกำหนดระยะเวลาให้งานเสร็จ

บาทร์, แชมมาริและเจฟริ (Bakr, Shammari and Jefri, 1995) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานในองค์การที่แตกต่างกันในประเทศซาอุดิอาระเบีย โดยวัดความเครียด

ที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานใน 23 องค์การจำนวน 442 คน องค์การที่ทำการสำรวจ 3 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และรัฐบาลพบว่าพนักงานที่ทำงานในทั้ง 3 องค์การมีความเครียดอยู่ในระดับสูง พนักงานเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีระดับความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า

บี้ทตี้ (Beatty, 1996) ได้ทำการศึกษาวิจัยระดับความเครียดแบบสอบถามที่ใช้ดัดแปลงมาจากของคาแพล (Caplan, 1980) และของโฮวาร์ด (Howard, 1984) กลุ่มตัวอย่างผู้หญิงชาวคานาดาจำนวน 500 คน ที่ทำงานในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ และผู้จัดการพบว่าตัวแปรตำแหน่งที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดขึ้น

นายานัน, เมนอน และสเป็คเตอร์ (Naryanan, Menon, Spector.1999) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานโดยเปรียบเทียนอาชีพที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ใช้วัดความเครียดในการทำงานประกอบด้วย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปริมาณงาน และการขาดควบคุมของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างคือ เสมียนและธุรการ อาจารย์มหาวิทยาลัย และพนักงานขายชาย พบว่าปัจจัยความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปริมาณมากเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียด

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

แมสแลช (Maslach.1986:60) กล่าวว่าผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากนั่นเป็นเพราะอายุที่เพิ่มขึ้นนั้นได้สะสมประสบการณ์ของการทำงาน มีวุฒิภาวะ สุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า แต่ ประพาฬรัตน์ บุรีรัตน์ (2535:69) กล่าวว่า ในผู้ใหญ่วัยกลางคน เป็นช่วงที่มีแนวโน้มของการเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลในวัยอื่น จากการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวัง การขาดเงินทองจับจ่าย ความด้อยในเกียรติ ความอาภัพโชคเป็นต้น ส่วนผลกระทบต่อผู้ใหญ่วัยต้น มักเกิดจากความตึงเครียดในเรื่องความรับผิดชอบในเรื่องงานและครอบครัว และการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จในชีวิต

ส่วนการศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และ ฐานา ธรรมคุณ (2532) ได้

ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างก็พบว่า อายุไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โรเจอร์ (พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527:48; อ้างอิงมาจาก Rogers. n.d.) ที่ได้วิจัยความเครียดในการทำงานและพบว่าการที่คนเราจะความเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของประชากร เช่น อายุ การศึกษา และก็ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประเภทหรือหน่วยงานที่บุคคลทำงานอยู่ด้วย แต่น่าจะเกิดจากความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น โดยมีปัจจัยสำคัญ เช่น บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ลักษณะชีวิตส่วนตัว เช่น ชีวิตครอบครัว ฐานะการเงิน เป็นต้น

แต่การศึกษาของ เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และ สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

จากการศึกษาข้างต้น พบว่า อายุมีทั้งเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

จากการศึกษาของ บราวน์ และแฮร์ริส (จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย และ สุพรรณี สุ่มเล็ก . 2533 : 1-12; อ้างอิงมาจาก Brow And Harris . 1979) พบว่าหญิงที่มีสามีเป็นที่พักพิงจะมีความเสี่ยงในการปัญหาในการเกิดสุขภาพจิตน้อย และเมื่อต้องเผชิญกับความเครียดในชีวิตที่รุนแรง เนื่องจากมีสามีช่วยประคับประคอง แต่อย่างไรก็ตามย่อมขึ้นอยู่กลับกับสัมพันธภาพของแต่ละคู่สมรสด้วย กล่าวคือ คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยในการตัดสินใจและแก้ปัญหาแต่ถ้าคู่สมรสใดมีสัมพันธภาพที่ไม่ดี อาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้มากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน พยาบาลที่จบการศึกษาใหม่ มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานสูง แต่เนื่องจากประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางในการปรับตัวตามบทบาทวิชาชีพและระบบราชการ ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันบางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่ง ก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่าง ๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ย่อมมีความชำนาญ และมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโบว์แมน (Bowman. 1986:181) ที่ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจ และความเครียดในการทำงาน

รีด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2536:76-77; อ้างอิงมาจาก Reed. 1979) กล่าวว่าในปีแรกพยาบาลจะเริ่มเรียนรู้งานต่าง ๆ ครั้นปฏิบัติงานในปีที่ 2 พยาบาลจะกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานของตนเอง ส่วนการปฏิบัติงานในปีที่ 3 พยาบาลจะทำงานไปตามความคาดหวัง ส่วนการปฏิบัติงานปีที่ 4 การทำงานไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง พยาบาลจะเริ่มถามตนเองว่าได้อะไรบ้างจากการลงทุนด้วยพลังกาย พลังใจ และพลังสติปัญญา ครั้นปฏิบัติงานในปีที่ 5 พยาบาลจะเริ่มมีความเครียดเกิดขึ้น และอาการจะเกิดขึ้นได้รุนแรงมากขึ้น หากภาระกดดันยังคงมีอยู่ หรือเพิ่มมากขึ้นเพราะฉะนั้นเมื่อทำงานไปได้ 7-10 ปี ความเหนื่อยหน่ายมักจะรุนแรง หากบุคคลนั้นได้เพิ่มวุฒิทางการศึกษาในช่วงเวลานี้ด้วยแล้ว การเกิดอาการเหนื่อยหน่ายเร็วขึ้น และรุนแรงขึ้นด้วย

จากการศึกษาของ สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์คณะแพทย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ แต่การศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

แต่ผลการศึกษาของ ใช้ริบอกา และไบเลย์ (Chiriboga and Bailey. 1983:294-299) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสิ้นหวัง พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากการรับรู้และประเมินต่อความเครียดได้ไม่กว้างขวางลึกซึ้ง ประสบการณ์ไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน และบางคนมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพ ทำให้ขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือในบางคนที่ยังไม่มีผลงานหรือไม่ค่อยยอมรับการประเมินผลด้วยแล้วจะยิ่งมีความเครียดเพิ่มขึ้น และขัดแย้งกับแนวคิดของฟาริดา อิบราฮิม (2523:197) ที่กล่าวว่าในช่วงแรกในการทำงานและมีความคาดหวังในการทำงานสูง แต่เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ ขาดทักษะในการปฏิบัติงานและขาดแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่คาดหวังไว้ จึงรู้สึกท้อแท้และผิดหวังจนเกิดความเครียด รวมทั้งแนวคิดของโบว์แมน (Bowman. 1986:181) ที่กล่าวว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจและความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า ประสบการณ์การทำงานมีทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแผนกการพยาบาล

จากการศึกษาของ สตูบเบส และซิฟเฟส (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ . 2528 : 267; อ้างอิงมาจาก Stubbes และ Schffes . 1985 : 76) พบว่าพยาบาลที่ทำงานในหอผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยอายุรกรรมมีความรุนแรงและความถี่ของความเครียดในวิชาชีพสูงกว่าพยาบาลที่ทำงานในหอผู้จิตเวชและห้องผ่าตัด

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในสายการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสังกัด (1) แผนกอายุรกรรม จำนวน 24 คน (2)แผนกศัลยกรรม จำนวน 16 คน (3) แผนกกุมารเวชกรรมจำนวน 12คน(4)แผนกสูตินารีเวช จำนวน 12 คน (5)แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 20 คน และ (6)แผนกผู้ป่วยหนัก จำนวน 28 คน รวมทั้งสิ้น 112 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มประชากร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จะถามเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน และสาเหตุในการเกิดความเครียด จำนวน 18 ข้อ แต่ละข้อประกอบด้วยข้อย่อย 3 ข้อ เช่น ข้อ 1 ประกอบด้วย 1.1, 1.2 และ 1.3 โดยข้อ 1 ย่อยเป็นคำถามเพื่อวัดระดับความรุนแรง ข้อ 2 ย่อยเป็นคำถามเพื่อวัดความถี่ที่เกิดความเครียด และข้อ 3 ย่อย เป็นคำถามเพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

1. ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยดำเนินการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน งานพยาบาล ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานด้านการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

1.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสำรวจความเครียดในการทำงาน (Job Stress Survey หรือ JSS) ของเธอร์เนลและสปิลเบอร์เกอร์ (Turnage and Spielberger.1991 : 168) โดยผู้วิจัยนำมาพัฒนาในสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

1.3 การหาคุณภาพเครื่องมือ

1.3.1 นำแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 1 คน คือ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีดำเนินการและการปะเมินผลแล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2 นำแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อประกอบด้วยข้อย่อย 3 ข้อ เป็นข้อความที่ต่อเนื่องกัน จึงรวมเป็น 90 ข้อย่อย ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คนแล้วนำมาตรวจวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 จากเมนู Analyze เลือก Scale/ Reliability Analysis เพื่อใช้วิธีวิเคราะห์เกณฑ์ความคงที่ภายในด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ แล้วคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก (ค่า Corrected Item-Total Correlation ในโปรแกรม SPSS

for Windows Version 11.5) มากกว่า 0.20 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ (สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. 2536 : 385) จำนวน 18 ข้อ มาใช้ในการวิจัยต่อไป

1.3.3 นำแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจำนวน ตามที่ได้คัดเลือกไว้แล้วในข้อ 1.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 จากเมนู Analyze เลือก Scale/ Reliability Analysis...Model เลือกวิธีคำนวณด้วย Alpha (Cronbach) ใช้สำหรับการวัดความคงเส้นคงวาภายใน โดยอาศัยสหสัมพันธ์เฉลี่ยภายในแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 (สุวิชาน มนแพวงศานนท์. 2545 : 130)

1.3.4 นำแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่ได้หาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ
   - ( ) 20 - 30 ปี
   - ( ) 31 - 40 ปี
   - ( ) 41 ปีขึ้นไป
2. สถานภาพสมรส
   - ( ) โสด
   - ( ) สมรส (อยู่ด้วยกัน)
   - ( ) สมรส (แยกกันอยู่)
   - ( ) หย่าร้าง
   - ( ) หม้าย
3. ประสบการณ์การทำงาน
   - ( ) 0 – 5 ปี
   - ( ) 6 – 10 ปี
   - ( ) 11 ปีขึ้นไป
4. แผนกการปฏิบัติงาน
   - ( ) แผนกอายุรกรรม
   - ( ) แผนกศัลยกรรม
   - ( ) แผนกกุมารเวชกรรม
   - ( ) แผนกสูตินารีเวช
   - ( ) แผนกผู้ป่วยนอก
   - ( ) แผนกผู้ป่วยหนัก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน และสาเหตุในการเกิดความเครียด

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความรู้สึก หรือตรงกับความคิดของท่าน

<u>ข้อ 1</u>

1.1 ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่องาน เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

1.2 ความรู้สึกเบื่องานที่เกิดขึ้นในข้อ 0.2 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

1.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อ ที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นเพราะ

1.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

1.3.2 ( ) โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย

1.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

<u>ข้อ 2</u>

2.1 เนื่องจากจำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้าพเจ้าเหนื่อยล้าในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

2.2 ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นในข้อ 00.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

2.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า รู้สึกเหนื่อยล้า ในการทำงาน เป็นเพราะ

2.3.1 ( ) พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

2.3.2 ( ) สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

2.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

รายละเอียดของแบบสอบถาม แบบสอบถามทั้งฉบับมี 18 ข้อ ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 งาน ได้แก่ ข้อ 2, 6, 15, 16, 18 จำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 2 ความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ ข้อ 1 จำนวน 1 ข้อ

ด้านที่ 3 ค่าตอบแทน ได้แก่ ข้อ 13 จำนวน 1 ข้อ

ด้านที่ 4 ความรับผิดชอบ ได้แก่ ข้อ 4, 5, 11, 12 จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ข้อ 10 จำนวน 1 ข้อ

ด้านที่ 6 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ได้แก่ ข้อ 8, 14, 17 จำนวน 3 ข้อ

ด้านที่ 7 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ข้อ 3, 7, 9 จำนวน 3 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.00	หมายถึง	มีระดับความเครียดมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีระดับความเครียดปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1 – 1.50	หมายถึง	มีระดับความเครียดน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.ขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทย์ปัญญา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้พยาบาลประจำการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในการทดลองเครื่องมือ(Try Out) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ในการวิจัย

2. ขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้พยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าจำนวนรวมและร้อยละ

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย การแปลผล ความรุนแรงและความถี่ของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง

3. วิเคราะห์สาเหตุของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าร้อยละ

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดในการปฏิบัติงาน (Oneway-ANOVA) ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

5. **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

5.1 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percent)

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

5.2.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 จากเมนู Analyze เลือก Scale/ Reliability Analysis โดยวิธีวิเคราะห์เกณฑ์ความคงที่ภายในด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

5.2.2 หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 จากเมนู Analyze เลือก Scale/ Reliability Analysis...Model เลือกวิธีคำนวณด้วย Alpha (Cronbach) ใช้สำหรับการวัดความคงเส้นคงวาภายใน โดยอาศัยสหสัมพันธ์เฉลี่ยภายในแบบสอบถาม (สุวิชาน มนแพวงศานนท์. 2545 : 130)

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 วิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียวของความเครียด (Oneway-ANOVA)ของกลุ่มตัวอย่างกับสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบ F-test ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 จากเมนู Analyze เลือก Compare Means/ Oneway-ANOVA (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 256)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

Mean	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาของการแจกแจงแบบ F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าจำนวนรวมและร้อยละ

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผลความรุนแรงและความถี่ของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง

3. วิเคราะห์สาเหตุของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าร้อยละ

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดในการปฏิบัติงาน (Oneway-ANOVA) ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ซึ่งได้แก่

ตาราง 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าจำนวนรวมและร้อยละ

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผลความรุนแรงและ ความถี่ของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ตาราง 3 แสดงสาเหตุของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าร้อยละ

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดในการปฏิบัติงาน (Oneway-ANOVA) ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<u>อายุ</u>		
20 – 30 ปี	65	58.0
31 – 41 ปี	43	38.4
41 ปีขึ้นไป	4	3.6
รวม	112	100.0
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	78	69.6
สมรส (อยู่ด้วยกัน)	31	27.7
สมรส (แยกกันอยู่)	3	2.7
หย่าร้าง	-	-
หม้าย	-	-
รวม	112	100.0
<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>		
0 – 5 ปี	55	49.1
6 – 10 ปี	43	38.4
11 ปีขึ้นไป	14	12.5
รวม	112	100.0
<u>แผนกการปฏิบัติงาน</u>		
อายุรกรรม	24	21.4
ศัลยกรรม	16	14.3
กุมารเวชกรรม	12	10.7
สูตินารีเวช	12	10.7
ผู้ป่วยนอก	20	17.9
ผู้ป่วยหนัก	28	25.0
รวม	112	100.0

จากตาราง 1 พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 0 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.1 และสังกัดแผนกผู้ป่วยหนัก คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผลความรุนแรงและความถี่ของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ความรุนแรง (Mean)	การแปลผล	ความถี่ (Mean)	การแปลผล
ด้านที่ 1 งาน	1.89	ปานกลาง	1.93	ปานกลาง
ด้านที่ 2 ความก้าวหน้าในงาน	2.20	ปานกลาง	2.16	ปานกลาง
ด้านที่ 3 ค่าตอบแทน	1.95	ปานกลาง	2.01	ปานกลาง
ด้านที่ 4 ความรับผิดชอบ	2.04	ปานกลาง	1.97	ปานกลาง
ด้านที่ 5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.89	ปานกลาง	1.83	ปานกลาง
ด้านที่ 6 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	1.50	น้อย	1.66	ปานกลาง
ด้านที่ 7 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	1.69	ปานกลาง	1.75	ปานกลาง
ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน	1.84	ปานกลาง	1.87	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง มีความรุนแรงของความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 และมีความถี่ของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า พยาบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละสาเหตุของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านงาน ได้แก่ 1.อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 2. นำปัญหาส่วนตัวมาคิดขณะปฏิบัติงาน 3.กลัวผู้ป่วยจะได้รับอันตราย	217	64.58	4
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ 1. เบื่อนโยบายของผู้บริหารที่ไม่เปิดโอกาสให้ไปอบรมหรือศึกษาต่อ 2. ความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับอายุงานมากกว่าความสามารถส่วนตัว 3. ทำงานมานานหลายปี แต่รายได้น้อย	243	72.32	1
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ได้แก่ 1. ไม่ได้รับค่าตอบแทน ค่าตอบแทนน้อย 2. เหนื่อยล้า ต้องการเวลาพักผ่อนมากกว่าทำงานล่วงเวลา 3. ไม่อยากทำงานล่วงเวลา เพราะไม่ชอบงานที่ทำ อยากลาออกไปทำงานด้านอื่น	226	67.26	2
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ 1. กลัวหัวหน้างานตำหนิ และไม่รับฟังเหตุผล 2.รู้สึกผิดต่อผู้ป่วยที่ดูแลเขาไม่ดี เกรงว่าเขาจะเป็นอันตราย 3.อัตรากำลังคนไม่เพียงพอต่อปริมารงานที่มีมาก	221	65.77	3
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ 1.สถานที่ทำงานเก่า ต้องมีการซ่อมแซมส่วนที่ทรุดโทรมอยู่เสมอ 2. ญาติผู้ป่วยเสียงดัง 3. เพื่อร่วมงานและอุปกรณ์ในการทำงานบางอย่างเสียงดัง	206	61.30	5
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ได้แก่ 1. ความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีปัญหาเรื่องส่วนตัว 2. ใช้อารมณ์ในการทำงาน 3. ผู้ร่วมงานไม่ตั้งใจทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความรับผิดชอบ	182	54.17	7
สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ 1. หัวหน้างานไม่เห็นความสำคัญ 2.หัวหน้างานไม่รับฟังเหตุผล ไม่เข้าใจปัญหาที่แท้จริง 3. ทำงานบกพร่องเพราะขาดความรับผิดชอบ	196	58.33	6

จากตาราง 3 พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาจากสาเหตุด้านความก้าวหน้าในงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.32 ทั้งนี้เนื่องจากเบื่อนโยบายของผู้บริหารที่ไม่เปิดโอกาสให้ไปอบรมหรือศึกษาต่อ ความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับอายุงานมากกว่าความสามารถส่วนตัว และทำงานมานานหลายปี แต่รายได้น้อย ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเครียดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.17 โดยมีสาเหตุมาจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีปัญหาเรื่องส่วนตัว ใช้อารมณ์ในการทำงาน และผู้ร่วมงานไม่ตั้งใจทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความรับผิดชอบ

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดในการปฏิบัติงาน (Oneway- ANOVA) ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F
<u>ความเครียดกับอายุ</u>				
ระหว่างกลุ่ม	18.16	53	0.34	1.12
ภายในกลุ่ม	17.61	58	0.30	
รวม	35.77	111		
<u>ความเครียดกับ</u> <u>สถานภาพสมรส</u>				
ระหว่างกลุ่ม	17.31	53	0.32	1.40
ภายในกลุ่ม	13.46	58	0.23	
รวม	30.77	111		
<u>ความเครียดกับประสบการณ์การ</u> <u>ทำงาน</u>				
ระหว่างกลุ่ม	21.24	53	0.40	0.71
ภายในกลุ่ม	32.75	58	0.56	
รวม	53.99	111		
<u>ความเครียดกับ</u> <u>แผนกการปฏิบัติงาน</u>				
ระหว่างกลุ่ม	171.76	53	3.24	0.79
ภายในกลุ่ม	237.95	58	4.10	
รวม	409.71	111		

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

F ตาราง = 1.56

จากตาราง 4 พบว่า F ตาราง มีค่ามากกว่า F คำนวณ แสดงว่า พยาบาลประจำการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

3. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ประชากร เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในสายการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสังกัด (1) แผนกอายุรกรรม จำนวน 24 คน (2)แผนกศัลยกรรม จำนวน 16 คน (3) แผนกกุมารเวชกรรมจำนวน 12คน (4) แผนกสูตินารีเวช จำนวน 12 คน (5)แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 20 คน และ (6)แผนกผู้ป่วยหนัก จำนวน 28 คน รวมทั้งสิ้น 112 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จะถามเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน และสาเหตุในการเกิดความเครียด จำนวน 18 ข้อ แต่ละข้อประกอบด้วยข้อย่อย 3 ข้อ เช่น ข้อ 1 ประกอบด้วย 1.1, 1.2 และ 1.3 โดยข้อ 1 ย่อยเป็นคำถามเพื่อวัดระดับความรุนแรง ข้อ 2 ย่อยเป็นคำถาม

เพื่อวัดความถี่ที่เกิดความเครียด และข้อ 3 ย่อย เป็นคำถามเพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

วิธีดำเนินการ มีดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน งานพยาบาล ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานด้านการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีดำเนินการและการปะเมินผลแล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ จากนั้นนำมาหาความเชื่อมั่น แล้วนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน แผนกการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าจำนวนรวมและร้อยละ

2. วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย การแปลผล ความรุนแรงและความถี่ของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง

3. วิเคราะห์สาเหตุของความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งโดยการหาค่าร้อยละ

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดในการปฏิบัติงาน (Oneway-ANOVA) ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

1. พยาบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 0 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.1 และสังกัดแผนกผู้ป่วยหนัก คิดเป็น ร้อยละ 25.0

2. พยาบาลมีความรุนแรงของความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 และมีความถี่ของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้านพบว่า พยาบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับน้อย

3. พยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาจากสาเหตุด้านความก้าวหน้าในงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.32 ทั้งนี้เนื่องจากเบื่อนโยบายของผู้บริหารที่ไม่เปิดโอกาสให้ไปอบรมหรือศึกษาต่อความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับอายุงานมากกว่าความสามารถส่วนตัว และทำงานมานานหลายปี แต่รายได้น้อย ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเครียดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.17 โดยมีสาเหตุมาจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีปัญหาเรื่องส่วนตัว ใช้อารมณ์ในการทำงาน และผู้ร่วมงานไม่ตั้งใจทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความรับผิดชอบ

4. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. พยาบาลส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 0 – 5 ปี และสังกัดแผนกผู้ป่วยหนัก จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และแผนกการปฏิบัติงานนั้นมีความสอดคล้องกัน เนื่องจากบุคคลที่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปีนั้น ถือเป็นวัยหนุ่มสาว เป็นวัยจบการศึกษา เริ่มเข้าสู่การทำงานอาชีพ และยังมีสถานภาพโสด เนื่องจาก เป็นวัยที่เริ่มเลือกคู่ ยังไม่ได้ตัดสินใจที่จะใช้ชีวิตกับคู่ครอง ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ก็จะอยู่ในระหว่าง 0-5 ปี เนื่องจากเพิ่งเป็นการเริ่มต้นเลือกอาชีพ กำลังค้นหาอาชีพที่เหมาะสมกับตน เพราะจากข้อมูลในแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระหว่าง 0-5 ปี มักมีความเครียดมา

จากสาเหตุ คือ ไม่ชอบในอาชีพพยาบาล และขาดทักษะในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ หลายคนเกิดความเครียดเนื่องจากไม่ชอบในระบบรุ่นพี่รุ่นน้อง เพราะรุ่นพี่ที่มีอายุงานมากกว่าต้องมาก่อนเสมอ สำหรับแผนกผู้ป่วยหนัก จะเป็นแผนกที่ต้องมีอัตรากำลังพยาบาลมากกว่าแผนกอื่น และมักจะคัดเลือกบุคคลที่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี ให้ปฏิบัติงานในแผนกนี้ เนื่องจากเป็นแผนกที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ป่วยสูง งานหนัก ต้องอาศัยบุคคลในช่วงอายุนี้เป็นกำลังสำคัญ

2. พยาบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 นับว่าความเครียดในระดับปานกลางนั้น เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกายความคิดอารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกายและจิตใจเกิดเป็นโรคต่างๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไปด้วย (ชูฑิตย์ ปานปรีชา. 2533) ซึ่งความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดสุราและยาเสพติด เป็นต้น (กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์. 2533:3-4) และเมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้านแล้วพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2.20 ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลบางคนรู้สึกเครียดที่ตนยังไม่มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง แม้ว่าผู้บริหารโรงพยาบาลจะพยายามปรับปรุงนโยบายการทำงานเพื่อให้พยาบาลได้รับการพัฒนางานด้านการพยาบาลและสหสาขาวิชาการต่างๆอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม ตนเองก็ยังไม่ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่ ซึ่งต่างจากเพื่อนร่วมงานบางคนที่ผ่านการฝึกอบรมวิชาการด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอาจได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากพยาบาลประจำการเป็นพยาบาลวิชาการ ทำให้รู้สึกว่า ตนเองไม่มีคุณค่าและไม่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ความรุนแรงของความเครียดในการปฏิบัติงานก็ค่อยๆเพิ่มขึ้นได้ในอีกระดับหนึ่งซึ่งมากกว่าปกติแม้จะอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับที่เฮลท์รีเจล, สโลคัม และวู๊ดแมน (ศิริพร เลียวกิตติกุล.2545 : 32 ; อ้างอิงจาก Hellriegei, Sloocum and Woodman.; 1998) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและ

การพัฒนาทางอาชีพนั้นได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมากหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง สามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์การและการลดขนาดขององค์การลงกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบเกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยพนักงานต้องพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานรายด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 1.50 อยู่ในระดับน้อย นับว่าความเครียดในระดับนี้เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือภายในชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งมักเกี่ยวกับข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่นเหตุการณ์ในชีวิตประจำ (ดุษฎี ทัศนาจันทธานี. 2539 : 26 ; อ้างอิงจาก Janis.:1952) อัลโตเนน และ คณะ (ศิริพร เลียวกิตติกุล.2545 : 27 ; อ้างอิงจาก Aaltonen and other. : 2000) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันกันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์การได้ แต่จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานนั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับน้อย ซึ่งจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลแห่งนี้รู้จัก คุ้นเคย และสนิทสนมกันมาก่อนที่จะมาปฏิบัติงานร่วมงาน เพราะสำเร็จการศึกษามาจากวิทยาลัยพยาบาลแห่งเดียวกัน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตพยาบาลวิชาชีพให้กับโรงพยาบาลแห่งนี้ ระบบการทำงานจึงเป็นแบบใกล้ชิดกัน เป็นไปในลักษณะรุ่นพี่-รุ่นน้อง

ให้ความเคารพและเกรงใจซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจกันมากกว่าที่จะแข่งขันกันทำงาน

3. สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง สาเหตุโดยรวมที่สำคัญอันดับหนึ่งซึ่งทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ สาเหตุด้านความก้าวหน้าในงาน คิดเป็นร้อยละ 72.32 ทั้งนี้เนื่องจาก เบื่อนโยบายของผู้บริหารที่ไม่เปิดโอกาสให้ไปอบรมหรือศึกษาต่อ ความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับอายุงานมากกว่าความสามารถส่วนตัว ทำงานมานานหลายปี แต่รายได้น้อย ส่วนสาเหตุอันดับรองลงไป คือ ด้านค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 67.26 ด้านความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 65.77 ด้านงาน คิดเป็นร้อยละ 64.58 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.30 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 58.33 และด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 54.17 ตามลำดับ ซึ่งนับว่าด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานนั้น เป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเครียดน้อยที่สุด ทั้งนี้โดยมีสาเหตุมาจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีปัญหาเรื่องส่วนตัว ใช้อารมณ์ในการทำงาน และผู้ร่วมงานไม่ตั้งใจทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความรับผิดชอบ

4. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และแผนกการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออาจกล่าวได้ว่า พยาบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และ ฐานา ธรรมคุณ (2532) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างก็พบว่าอายุและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีอิทธิพลกับความเครียดของพยาบาล ในการศึกษาครั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเครียดของพยาบาลแต่ละคนล้วนเกิดจากปัจจัยหลักเดียวกัน คือ ความต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งแต่ละคนมีความคาดหวัง แต่ไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังจึงรู้สึกผิดหวังและเครียด เช่นเดียวกับที่แมคมิลแลน และ ดูเอน (Macmillan and Duane. 1982:444-446) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพนั้นความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกิน

ความสามารถของตนเอง อย่างไรก็ตามทั้งระดับความรุนแรงของความเครียดและความถี่ที่เกิดความถี่ยังคงอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งนับว่ายังสามารถที่จะลดภาวะความเครียดนี้ลงได้ โดยแก้ไขที่สาเหตุหลักเพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อองค์กรในระดับที่เพิ่มมากขึ้น เพราะมิฉะนั้นหากสาเหตุหลัก ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลประจำการลดน้อยลง เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เพื่อเป็นการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อันเกิดจากสาเหตุสำคัญ คือ โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย ดังนั้น ทางผู้บริหารควรจะรีบแก้ไขปัญหาด้วยการส่งเสริมและพัฒนาให้พยาบาลประจำการมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้ไปอบรมหรือศึกษาต่อ และควรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้สูงขึ้น

1.2 ทางผู้บริหารควรจัดสรรพยาบาลประจำการให้เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละเวร

1.3 หัวหน้างานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการ ควรมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกลางและไม่ลำเอียง เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

1.4 พยาบาลประจำการควรปฏิบัติงานให้เป็นระบบมากขึ้น ไม่ควรยึดในระบบรุ่นพี่และรุ่นน้อง ซึ่งรุ่นพี่ต้องมาก่อนรุ่นน้องเสมอ จะทำให้รุ่นน้องขาดกำลังใจในการทำงาน และไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ควรจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อเป็นการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลประจำการกับบุคลากรฝ่ายงานอื่นภายในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน

2.2 ศึกษารูปแบบ และวิธีการที่สามารถลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

2.3 ศึกษากิจกรรมที่ส่งเสริมเรื่องการทำงานเป็นทีม ที่สามารถลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541).*คู่มือคลายเครียด*. โรงพิมพ์บริษัทสยามเอ็มแอนด์บี พับลิชิ่ง จำกัด.

การแพทย์, กรม. (2533). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คำผุด โสมเกษตริทร์. (2529) "งานบริการพยาบาล ภาวะการเตรียมผู้นำ", *วารสารสรรมสิก* ประจำเดือนเมษายน-มิถุนายน ฉบับที่ 16 หน้า 77-81.

จินตนา ยูนิพันธ์. (2529) *ทฤษฎีทางการพยาบาล : ทฤษฎีของนิวแมน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ใจตา รุ่งสัมพันธ์. (2539). *การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลในเครือข่ายเขต 2*. โรงพยาบาลสระบุรี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

ชูฑิตย์ ปานปรีชา. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชินโอสถ หัศบำเรอ. (2531) *"ความเครียดจากการทำงานและวิธีการแก้ไข"* วารสารการศึกษา กรุงเทพมหานคร ประจำเดือนกรกฎาคม ฉบับที่ 19. หน้า 4-6 .

เทพวัลย์ สุชาติ. (2530). *ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ธานา ธรรมคุณ. (2532). *ความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ดุษณี ทัศนาจันทธานี. (2539). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ดาเรียน สังเมฆ, นัยนา พิพัฒน์ วณิชชา. (2538) .*ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก*. โรงพยาบาลชลบุรี สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

นักรบ หมื่แสน. (2542). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นันทวรรณ นาวี. (2536). *คลายเครียด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด.

บุญเหลือ ชาญณรงค์, กัลนิกา ศรีวงศ์วรรณ. (2539).*ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลนิติจิตเวช*.โรงพยาบาลนิติจิตเวช กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

ประพิมพรรณ สุวรรณกูฏ. (2533). *การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประพาฟรัตน์ บุรีรัตน์. (2535). "สิ่งที่ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด", *วารสารแนะแนว* ฉบับที่ 26 ประเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม. หน้า68-72.

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะเครียดจากการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต. (การพยาบาลอายุรศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

พินิจ ประสิทธิ์เขตกิจ. (2542).*การศึกษาภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในเขตตำรวจภูธร ภาค 7*.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิมผกา สุขกุล. *(2535). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรทิพย์ เกยุรานนท์. (2527). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. (2528). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2536).*50 ปี ชีวิตและงาน : อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์.* กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

พสุ เดชะรินทร์. (2536). *"การบริหารความเครียด (Stress Management) สาเหตุผลกระทบและการควบคุม"* จุฬาลงกรณ์วารสาร. ฉบับที่ 5/20. หน้า 83-96 ประจำเดือน กรกฎาคม-กันยายน.

ฟาริดา อิบราฮิม. (2523). "บรรยากาศที่เสริมสร้างพยาบาลวิชาชีพ", *วารสารพยาบาล*. ฉบับที่ 29 หน้า 192-202.

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชากับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.

ยรรยง ศุทธารัตน์. (2526). "ความเครียด", *วารสารสุขภาพ*. หน้า 32-35.

รติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต.* (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตนา ไกรสีหนาท. (2534). *การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์สุขภาพจิตและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลเทคนิค*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.

รติดา สันติมิตร.(2543). *ความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

โรงพยาบาลกำแพงเพชร. (2542).*ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกำแพงเพชร*. โรงพยาบาลกำแพงเพชร สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

ลักขณา สริวัฒน์.(2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

วรรธณา ลีลาอัมพรสิน.(2541). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิจิตร บุญโนตระ. (2536). *พิชิตความเครียด*. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

วีระ ไชยยะศรีสุข. (2533). "ความเครียด", *วารสารสุขภาพจิต*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แสงศิลป์.

ศรีเรือน แก้วกังวาล.(2542). "การจัดการกับความเครียด", *เอกสารประกอบการเรียนวิชาจิตวิทยามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* .

ศิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล*. ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุวิชาน มนแพวงศานนท์. (2545). *วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ : เอ็ช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด.

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. (พยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สันต์ หัตถีรัตน์. (2534). *การพยาบาลจิตเวช*. เชียงใหม่ : คณะพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมพิศ จำปาเงิน. (2541).*ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี*. โรงพยาบาลบางปลาม้า สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

สมิต อาชวนิจกุล. (2541).*เครียด เป็นบ้า*. โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).

สมยศ นาวีการ. (2543). *การบริหาร และพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สุจริต สุวรรณชีพ. (2531). "ความเครียด" , *วารสารจิตวิทยาคลีนิค*. ฉบับที่ 19. หน้า 95-99. ประจำเดือนกุมภาพันธ์.

อมรากุล อินโอชานนท์. (2532).*สุขภาพจิต*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาสนา.

อำภรณ์ ประคองจิต. (2536). *วิธีการเอาชนะความเครียดและความคิดเห็นต่อสุขภาพของนักเรียนพยาบาล*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต. (จิตวิทยา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

Bakr, Khaled A. Ben.; and Shammari, Id S Al.; and Fefri, Omar. (1995) "Occupational Stress in Different Organizations A Saudi Arabina Survey", *Journal of Managerial Psychology* 10 : 5: 24-28.

Beatty, Carol A. (1996) "The Stress of Managerial and Professional Women: Is The Price too high?."*Journal of Organizational Behavior*.17: 233-251.

Bowman, M.P. (1986). *Nursing Management and Education : A Conceptual Approach to Change*. London : Croom Helm.

Chiriboga, A.D. and G. Bailey. (1983). "Stress and Coping among Hospice Nurses : Test of Analytic Model." *Nursing Research*. 32 : 294-299.

Fulcheri, Mario.; Barzega, Giulio.; Maina, Guiseppe.; Novara, Franco.; and Ravizza, Luigi. (1995)"Stress and Managerial Work : Organizational Culture and Technological Changes : A Clinical Study", *Journal of Managerial Psychology* 10 : 4: 3-8.

Hawley, Mary Patricia. (1992),June. "Sources of Stress for Emergency Nurses in Four Urban Canadian Emergency Departments," *Journal of Emergency Nursing*. 18 (3) : 211 – 216.

Janet J.Turnage ; Charles D.Spielberger . (1991). "Job stress in managers, professionals, and clerical workers". *Work & Stress* .Vol.5 No.3, 171.

Narayanan, Lakshmi.; Menon, Shanker.; and Spector Paul E. (1999) ."Stress in The Workplace: a Comparison of Gender and Occupations." *Joumal of Organizational Behavior* 20 : 1: 63-73.

Ray, Eileen Berlin., and Miller, Katherine I. (1994). Social Support, Home/Work Stress, and Burnout: Who Can Help?. *Journal of Applied Behavioral Science* 30 : 3 .357-373.

Tomas – L and others. (1992 ,May). "Job Stress Among Emergency Department Nurses," *Journal of Critical Care (Heart – Lung)*. 21 (3) : 293.

Taylor, Diana Hopkins. (1994,October). "A Comparison of Levels and Sources of Stress in CriticalCare, Emergency Department, and Flight Nurses," *Masters Abstracts International*. 32 (5) : 1377 – A.

ԱԲՊՄՍՎԼԼՔ

แบบสอบถามเพื่อประเมินและวิเคราะห์ความเครียด ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

****

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ
   - ( ) 20 - 30 ปี
   - ( ) 31 - 40 ปี
   - ( ) 41 ปีขึ้นไป
2. สถานภาพสมรส
   - ( ) โสด
   - ( ) สมรส (อยู่ด้วยกัน)
   - ( ) สมรส (แยกกันอยู่)
   - ( ) หย่าร้าง
   - ( ) หม้าย
3. ประสบการณ์การทำงาน
   - ( ) 0 – 5 ปี
   - ( ) 6 – 10 ปี
   - ( ) 11 ปีขึ้นไป
4. แผนกการปฏิบัติงาน
   - ( ) แผนกอายุรกรรม
   - ( ) แผนกศัลยกรรม
   - ( ) แผนกกุมารเวชกรรม
   - ( ) แผนกสูตินารีเวช
   - ( ) แผนกผู้ป่วยนอก
   - ( ) แผนกผู้ป่วยหนัก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน และสาเหตุในการเกิดความเครียด

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความรู้สึก หรือตรงกับความคิดของท่าน

ข้อ 1

1.1 ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่องาน เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

1.2 ความรู้สึกเบื่องานที่เกิดขึ้นในข้อ 1.2 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

1.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อ ที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นเพราะ

1.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

1.3.2 ( ) โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย

1.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 2

2.1 เนื่องจากจำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้าพเจ้าเหนื่อยล้าในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

2.2 ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นในข้อ 2.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

2.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า รู้สึกเหนื่อยล้า ในการทำงาน เป็นเพราะ

2.3.1 ( ) พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

2.3.2 ( ) สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

2.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 3

3.1 หัวหน้าของข้าพเจ้าไม่ค่อยให้กำลังใจในการทำงาน ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกน้อยใจ

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

3.2 ความรู้สึกน้อยใจในข้อ 3.1 เกิดขึ้น บ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

3.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า รู้สึกน้อยใจ เป็นเพราะ

3.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับหัวหน้าไม่ดีพอ

3.3.2 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 4

4.1 เวลาที่ข้าพเจ้าทำงานบกพร่องแล้วถูกหัวหน้าตำหนิ ข้าพเจ้าจะกังวลใจ ไม่สบายใจ

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

4.2 ความรู้สึก กังวลใจไม่สบายใจในข้อ 4.1 เกิดขึ้น บ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

4.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า กังวลใจ ไม่สบายใจ เมื่อทำงานบกพร่อง เป็นเพราะ

4.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับหัวหน้าไม่ดีพอ

4.3.2 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 5

5.1 ข้าพเจ้ารู้สึกปวดศีรษะขึ้นมาทันที เมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

5.2 อาการปวดศีรษะในข้อ 5.1 เกิดขึ้น บ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

5.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า ปวดศีรษะ ขึ้นมาทันทีเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เป็นเพราะ

5.3.1 ( ) ข้าพเจ้าไม่มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหานั้น

5.3.2 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 6

6.1 ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

6.2 การไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงานในข้อ 6.1 เกิดขึ้น บ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

6.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิในการทำงาน เป็นเพราะ

6.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

6.3.2 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

6.3.3 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ

6.3.4 ( ) ข้าพเจ้ามีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน

6.3.5 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 7

7.1 ข้าพเจ้าไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเพราะเข้ากับหัวหน้างานไม่ได้

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

7.2 ความรู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานในข้อ 7.2 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

7.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า ไม่มีความสุข ในการปฏิบัติงาน เป็นเพราะ

7.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

7.3.2 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ

7.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 8

8.1 ข้าพเจ้ารู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเพราะมีข้อขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเสมอ

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

8.2 ความรู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานในข้อ 8.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

8.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึก ไม่มีความสุข ในทางปฏิบัติงาน เป็นเพราะ

8.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

8.3.2 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 9

9.1 ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

9.2 ความรู้สึกท้อใจในข้อ 9.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

9.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นเพราะ

9.3.1 ( ) ข้าพเจ้าไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน

9.3.2 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ

9.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 10

10.1 ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดัง

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

10.2 ความรู้สึกรำคาญในข้อ 10.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

10.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังเป็นเพราะ

10.3.1 ( ) สถานที่ทำงานไม่แยกเป็นสัดส่วน

10.3.2 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 11

11.1 บางครั้งข้าพเจ้าไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

11.2 ความรู้สึกไม่ค่อยกระตือรือร้นในข้อ 11.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

11.3 สาเหตุที่ทำให้ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงานเป็นเพราะ

11.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ

11.3.2 ( ) ข้าพเจ้าไม่ค่อยได้พักผ่อนเต็มที่

11.3.3 ( ) ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

11.3.4 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 12

12.1 ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนล้าที่มีงานต้องรับผิดชอบมาก

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

12.2 ความรู้สึกอ่อนล้าในข้อ 12.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

12.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึก อ่อนล้าที่ต้องรับผิดชอบมาก เป็นเพราะ

12.3.1 ( ) เพื่อนร่วมงานบางคนมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่ดีพอ

12.3.2 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 13

13.1 แม้ว่าการทำงานล่วงเวลาจะได้รับค่าตอบแทน แต่ข้าพเจ้าก็รู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

13.2 ความรู้สึกไม่มีความสุขในข้อ 13.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

13.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานล่วงเวลา เป็นเพราะ

13.3.1 ( ) สุขภาพร่างกายของข้าพเจ้าไม่ค่อยแข็งแรง

13.3.2 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 14

14.1 ในการปฏิบัติงานข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

14.2 ความรู้สึกที่ไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจในข้อ 14.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

14.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า รู้สึกว่าไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจ เป็นเพราะ

14.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

14.3.2 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 15

15.1 เมื่อปฏิบัติงานบางอย่างผิดพลาด ข้าพเจ้ามักเกิดอาการนอนไม่หลับ

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

15.2 อาการนอนไม่หลับในข้อ 15.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

15.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า มีอาการนอนไม่หลับ เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด เป็นเพราะ

15.3.1 ( ) กลัวว่าจะทำให้โรงพยาบาลเสียชื่อเสียง

15.3.2 ( ) กลัวตัวเองจะมีความผิด

15.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อ 16

16.1 ข้าพเจ้าอยากอยู่เฉยๆ ไม่อยากทำงานอะไร

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

16.2 ความรู้สึกไม่อยากทำงานในข้อ 16.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

16.3 สาเหตุที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่อยากทำงานเป็นเพราะ

16.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีงานที่ต้องรับผิดชอบมากในการทำงาน

16.3.2 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

16.3.3 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 17

17.1 ในการปฏิบัติงานข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

17.2 ความรู้สึกอึดอัดที่ไม่ได้รับความร่วมมือในข้อ 17.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้นเลย

17.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้า รู้สึกอึดอัดใจ ที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงาน เป็นเพราะ

17.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

17.3.2 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ

17.3.3 ( ) เพราะผู้ร่วมงานไม่ค่อยชอบข้าพเจ้า

17.3.4 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ข้อ 18

18.1 ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดง่ายในการปฏิบัติงาน

( ) จริง ( ) ค่อนข้างจริง ( ) ไม่จริง

18.2 ความรู้สึกหงุดหงิดง่ายในข้อ 18.1 เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด

( ) บ่อย ( ) ไม่ค่อยบ่อย ( ) ไม่เคยเกิดขึ้น

18.3 สาเหตุที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดง่ายในการปฏิบัติงานเป็นเพราะ

18.3.1 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ

18.3.2 ( ) ข้าพเจ้ามีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ

18.3.3 ( ) ข้าพเจ้ามีปัญหาเรื่องส่วนตัว

18.3.4 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตาราง 5 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของข้อคำถาม โดยวิธีวิเคราะห์เกณฑ์ความคงที่ภายใน ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อ	ค่าสหสัมพันธ์	ข้อ	ค่าสหสัมพันธ์
1.1	.3055	10.1	.2474
1.2	.2126	10.2	.3783
2.1	.3537	11.1	.3372
2.2	.2165	11.2	.3216
3.1	.2187	12.1	.5442
3.2	.3480	12.2	.5309
4.1	.2548	13.1	.6914
4.2	.4814	13.2	.6452
5.1	.4142	14.1	.3592
5.2	.3130	14.2	.4678
6.1	.5612	15.1	.2050
6.2	.5649	15.2	.2717
7.1	.2976	16.1	.3427
7.2	.4112	16.2	.2962
8.1	.2597	17.1	.5253
8.2	.4072	17.2	.4381
9.1	.3457	18.1	.5309
9.2	.2803	18.2	.5428

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8777

ตาราง 6 แสดงการเรียงลำดับสาเหตุของความเครียดจากมากไปหาน้อยด้วยผลรวมของคะแนน

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
1. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกเบื่อที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน		
1.1 มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	10	2
1.2 โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย	76	1
1.3 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	4	4
1.4 หัวหน้างานลำเอียง	3	5
1.5 เบื่อนโยบายของผู้บริหาร ที่ไม่เปิดโอกาสให้ไปอบรมหรือศึกษาต่อ	5	3
1.6 เพื่อนร่วมงานแข่งขันกันเอง ต้องยึดในระบบรุ่นพี่-รุ่นน้อง ซึ่งรุ่นพี่ ต้องมาก่อนรุ่นน้องเสมอ	2	6
1.7 ปริมาณงานมากกว่าเจ้าหน้าที่	5	3
1.8 ความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับอายุงานมากกว่าความสามารถส่วนตัว	2	6
1.9 รายได้น้อยทั้งๆที่ทำงานมาหลายปี	2	6
1.10 ไม่มีโอกาสในการตัดสินใจ	1	7
1.11 งานที่ทำจำเจ	1	7
1.12. งานซับซ้อน ยุ่งยาก	1	7
1.13. ไม่ชอบในอาชีพพยาบาล	1	7
รวม	113	
2. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน		
2.1 มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	18	3
2.2 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	27	2
2.3 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	6	4
2.4 อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งงานมีปริมาณมาก	58	1
2.5 ลักษณะงานมีความซับซ้อน	2	6
2.6 ไม่มีกฎระเบียบที่ดีพอทำให้งานไม่เป็นไปตามระบบ	3	5
2.7 ค่าตอบแทนไม่คุ้มค่ากับงานที่หนักมาก	2	6
รวม	116	

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
3. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกน้อยใจที่ทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน		
3.1 มีสัมพันธภาพกับหัวหน้าไม่ดีพอ	28	1
3.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	4	5
3.3 หัวหน้างานไม่เห็นความสำคัญ	17	2
3.4 หัวหน้างานไม่รับฟังเหตุผล ไม่เข้าใจและไม่ให้ความเสมอภาค	7	4
3.5 หัวหน้างานไม่มีการชื่นชมหรือให้กำลังใจในการทำงาน เมื่อทำผิดถูกตำหนิเสมอ	8	3
3.6 ภายในแผนกมีอัตรากำลังน้อยเกินไป ทำงานไม่ทัน	2	6
3.7 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี	2	6
3.8 รู้สึกน้อยใจตนเองที่ดูแลผู้ป่วยได้ไม่ดีพอ	1	7
รวม	62	
4. สาเหตุที่ทำให้เกิดความกังวลใจ ไม่สบายใจ เมื่อทำงานบกพร่องแล้วถูกหัวหน้าตำหนิ	19	1
4.1 มีสัมพันธภาพกับหัวหน้างานไม่ดีพอ	17	2
4.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	9	3
4.3 กลัวหัวหน้างานตำหนิ และไม่ยอมรับฟังเหตุผล	3	5
4.4 ขาดสมาธิในการทำงาน	4	4
4.5 มีปัญหาส่วนตัวทำให้เบื่องานและรู้สึกเหนื่อย	3	5
4.6 ปริมาณงานมาก งานเร่งด่วน และไม่มีคนช่วยงาน	17	2
4.7 รู้สึกผิดต่อผู้ป่วยที่ดูแลเขาไม่ดี กลัวว่าเขาจะเป็นอันตราย	4	4
4.8 มีทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และขาดความรอบคอบ กลัวว่าจะมีผลกระทบตามมา	76	
รวม		

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
5. สาเหตุที่ทำให้ปวดศีรษะขึ้นมาทันที เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้		
5.1 ไม่มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหานั้น	43	1
5.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	10	3
5.3 กลัวหัวหน้างานตำหนิและไม่ยอมรับฟังเหตุผล	9	4
5.4 ขาดสมาธิในการทำงาน	3	6
5.5 มีปัญหาส่วนตัว ทำให้เบื่องาน และรู้สึกเหนื่อย	4	5
5.6 ปริมาณงานมาก มีงานเร่งด่วนแต่ไม่มีคนช่วยจึงทำไม่ทัน	3	6
5.7 รู้สึกผิดต่อผู้ป่วยที่ดูแลเขาไม่ดี เกรงว่าเขาจะเป็นอันตราย	17	2
5.8 มีทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้งานบกพร่อง และกลัวว่าจะมีผลกระทบตามมา	4	5
รวม	93	
6. สาเหตุที่ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน		
6.1 มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	21	1
6.2 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	8	5
6.3 มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ	7	6
6.4 มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน	12	3
6.5 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	5	7
6.6 สภาพแวดล้อมไม่ดี เสียงดัง	3	9
6.7 นำปัญหาส่วนตัวมาคิดในขณะปฏิบัติงาน	19	2
6.8 พักผ่อนไม่เพียงพอ	4	8
6.9 ปริมาณงานมีมากเกินไป ให้บริการผู้ป่วยไม่ทัน	11	4
6.10 มีการนินทากันระหว่างปฏิบัติงาน	1	10
รวม	91	

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
7. สาเหตุที่ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน เพราะเข้ากับหัวหน้างานไม่ได้		
7.1 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	2	5
7.2 มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ	21	2
7.3 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	8	3
7.4 หัวหน้างานไม่ยอมรับฟังเหตุผล ไม่เข้าใจในปัญหาที่แท้จริง	24	1
7.5 หัวหน้างานไม่ให้ความยุติธรรมในการทำงาน และไม่มีการชื่นชม	7	4
รวม	62	
8. สาเหตุที่ไม่มีความสุขในการทำงาน เพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเสมอ		
8.1 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	21	1
8.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	11	4
8.3 ความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีปัญหาเรื่องส่วนตัวต่อกัน	13	2
8.4 รู้สึกเหนื่อยล้า เพราะปริมาณงานมาก แต่เพื่อนร่วมงานไม่ช่วยเหลือ	9	5
8.5 เกรงใจเพื่อนร่วมงานที่มีอายุงานมากกว่า	3	6
8.6 ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบของงานที่มีความซับซ้อน	12	3
รวม	69	
9. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน		
9.1 ไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4	5
9.2 มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ	12	2
9.3 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	8	3
9.4 ทำงานบกพร่องเพราะขาดความรอบคอบ	7	4
9.5 หัวหน้างานไม่รับฟังเหตุผล ความคิดเห็นไม่ตรงกัน	19	1
รวม	50	

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
10. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดัง		
10.1 สถานที่ทำงานไม่แยกเป็นสัดส่วน	62	1
10.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	7	3
10.3 สถานที่ทำงานเก่าต้องมีการซ่อมแซมส่วนที่ทรุดโทรมอยู่บ่อยๆ	8	2
10.4 ญาติผู้ป่วยเสียงดัง	3	4
10.5 เพื่อนร่วมงาน และอุปกรณ์ในการทำงานบางอย่างเสียงดัง	3	4
รวม	83	
11. สาเหตุที่ทำให้ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน		
11.1 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ	7	3
11.2 ไม่ค่อยได้พักผ่อนเต็มที่	48	1
11.3 ปรารถนาที่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น	41	2
11.4 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	2	5
11.5 สภาพงานที่หนักเกินไป ปริมาณงานมาก ทำให้เหนื่อยล้า	7	3
11.6 ขาดประสบการณ์ในการทำงาน	1	6
11.7 เบื่องานที่จำเจ ไม่มีสิ่งแปลกใหม่	3	4
รวม	109	
12. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกอ่อนล้า ที่ต้องรับผิดชอบมาก		
12.1 เพื่อนร่วมงานบางคนมีความรู้และทักษะไม่เพียงพอ	51	1
12.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	9	3
12.3 อัตรากำลังคน ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่มีมาก	27	2
12.4 เพื่อนร่วมงานไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต่างคนต่างทำงาน	5	4
12.5 มีเวลาพักผ่อนน้อย	3	6
12.6 ระบบงานซับซ้อน ทำความเข้าใจยาก	3	6
12.7 ค่าตอบแทนน้อย	4	5
รวม	102	

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
13. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานล่วงเวลา		
13.1 สุขภาพร่างกายไม่ค่อยแข็งแรง	23	2
13.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	6	4
13.3 ต้องการมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว	3	5
13.4 ไม่ชอบงานที่ทำ อยากลาออกไปทำงานด้านอื่น	6	4
13.5 เหนื่อยล้า ต้องการเวลาพักผ่อน	22	3
13.6 ไม่ได้รับค่าตอบแทน ค่าตอบแทนน้อย	32	1
รวม	92	
14. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจ		
14.1 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	22	1
14.2 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	13	3
14.3 ทำงานผิดพลาด เนื่องจากประสบการณ์น้อย	16	2
14.4 ใช้อารมณ์ในการทำงาน	1	6
14.5 ไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง	3	4
14.6 ขาดงานบ่อย มาสาย ทำให้ตามงานไม่ทัน	2	5
รวม	57	
15. สาเหตุที่ทำให้มีอาการนอนไม่หลับ เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด		
15.1 กลัวว่าจะทำให้โรงพยาบาลเสียชื่อเสียง	29	2
15.2 กลัวตัวเองจะมีความผิด	40	1
15.3 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	6	4
15.4 กลัวผู้ป่วยจะได้รับอันตราย	25	3
รวม	100	

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
16. สาเหตุที่ทำให้ไม่อยากทำงาน		
16.1 มีงานที่ต้องรับผิดชอบมากในการทำงาน	49	1
16.2 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	7	3
16.3 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	13	2
16.4 เบื่อระบบงานที่ไม่พัฒนา	4	4
16.5 อายุมาก สุขภาพไม่แข็งแรง	2	5
16.6 รู้สึกว่าขาดอิสระในการทำงาน	1	6
รวม	76	
17. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกอึดอัดใจที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงาน		
17.1 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	18	1
17.2 มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ	6	5
17.3 ผู้ร่วมงานไม่ค่อยชอบ	5	6
17.4 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	14	2
17.5 เกรงใจไม่กล้าขอความร่วมมือจากรุ่นพี่	3	8
17.6 มีระบบการทำงานแบบแบ่งพรรคแบ่งพวก	4	7
17.7 งานแต่ละคนมีปริมาณมากอยู่แล้ว จึงช่วยเหลือกันไม่ได้	9	4
17.8 การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนเรื่องระบบงาน	5	6
17.9 ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน	5	6
17.10 ผู้ร่วมงานไม่ตั้งใจทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความรับผิดชอบ	10	3
17.11 ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อส่วนรวม	3	8
รวม	82	

ตาราง 6 (ต่อ)

สาเหตุของความเครียด	n	อันดับ
18. สาเหตุที่ทำให้รู้สึกหงุดหงิดง่ายในการปฏิบัติงาน		
18.1 มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดีพอ	15	2
18.2 มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีพอ	4	6
18.3 มีปัญหาเรื่องส่วนตัว	25	1
18.4 อื่นๆ โดยไม่ได้ระบุ	6	4
18.5 พักผ่อนไม่เพียงพอทำให้เหนื่อยและอ่อนเพลีย	6	4
18.6 ปริมาณงานมาก มีงานเร่งด่วน ทำไม่ทัน	9	3
18.7 การสื่อสารในการทำงานไม่ดี	4	6
18.8 การทำงานไม่ราบรื่นมีปัญหา	5	5
18.9 มีระเบียบในการปฏิบัติงานมากเกินไป	2	7
18.10 ญาติของผู้ป่วยวุ่นวายมาก	2	7
18.11 ผู้ร่วมงานมีความรู้และทักษะในการทำงานไม่ดีพอ	3	7
รวม	81	

ที่ ศธ 0519.12/๑๔๑๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทย์ปัญญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล พระใหญ่ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพทย์ปัญญา เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล พระใหญ่ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2351000-3 ต่อ 2400, 2401 มือถือ 06-6667604

ที่ ศธ 0519.12/ว๙๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล พระใหญ่ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล พระใหญ่ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2351000-5 ต่อ 2400, 2401 มือถือ 06-6667604

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๐๖๕๖ วันที่ ๑๑ มกราคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล พระใหญ่ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นางสาวนฤมล พระใหญ่ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนฤมล พระใหญ่
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 31 มกราคม 2515
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	126/6 หมู่ 1 กิ่งตำบลบางเสาธง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พยาบาลประจำการ แผนกผู้ป่วยในศัลยกรรม บรัดเลย์ 4

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2533	ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย สายวิทย์-คณิต โรงเรียนบางพลีราษฎร์บำรุง
พ.ศ.2537	พยาบาลศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน
พ.ศ.2547	การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ