

ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ปริญญาานิพนธ์

ของ

จิราภรณ์ แพร่ต่วน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา

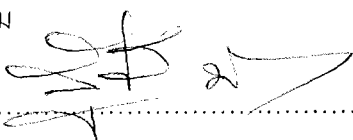
ตุลาคม 2543

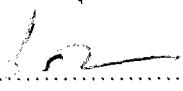
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

145229

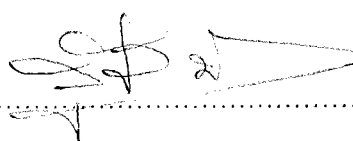
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญาบัตรฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
สุขศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

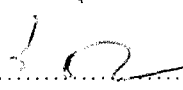
คณะกรรมการควบคุม

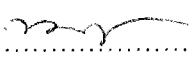

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุจินต์ ปรีชาमारณ)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิริยา สุขวงศ์)

คณะกรรมการสอบ

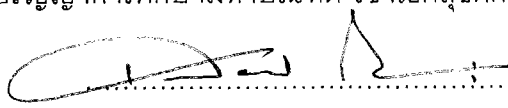

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุจินต์ ปรีชาमारณ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิริยา สุขวงศ์)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์นภาพร มัชฌิมานุกร)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พริ้มเพรา ผลเจริญสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญาบัตรฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่.....เดือน.....ปี..... พ.ศ. 2543

ประกาศขอบคุณ

ปริญญาบัตรฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์สุจินต์ ปริษามารถ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วิริยา สุขวงศ์ ประธานและกรรมการควบคุมปริญญาบัตร รองศาสตราจารย์นภาพร มัชฌิมานุกร และผู้ช่วยศาสตราจารย์พริ้มเพรา ผลเจริญสุข กรรมการ ที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ให้กำลังใจ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ เพื่อให้ปริญญาบัตรฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งความกรุณา ของผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑามาศ เทพชัยศรี คุณลัดดาวัลย์ ชาญวิทิตกุล คุณวรินทร์ เนตรพิศาลนิช และคุณสกาวิดี ดอกเทียน ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และ อาจารย์ทรงพล ต่อนี้ ที่ให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและ ประทับใจในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างมาก ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และวิทยาลัยแพทยศาสตร์ศรีธนาพยาบาล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ใน การเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพยาบาลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้ปริญญาบัตรฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอโน้มระลึกถึงพระคุณอันสูงสุดของคุณพ่อ คุณแม่ผู้เป็นแรงบันดาลใจ ให้การอบรมสั่งสอนปลูกฝังความใฝ่รู้ในการศึกษา ให้ความรัก ความห่วงใยและให้กำลังใจแก่ ผู้วิจัยตลอดมา ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนถ่ายทอดความรู้ ขอขอบคุณ คุณอรอนงค์ โทณะสุต และเพื่อนร่วมรุ่นพยาบาล รวมทั้ง พี่ ๆ น้อง ๆ และทุกท่านที่ ได้มีส่วนช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย จนประสบความสำเร็จในการศึกษา

จิราภรณ์ แพร่ต่วน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
คำนำ	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	6
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	6
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
ประชากร	7
กลุ่มตัวอย่าง	7
ตัวแปรที่ศึกษา	7
ตัวแปรอิสระ	7
ตัวแปรตาม	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	43
งานวิจัยในต่างประเทศ	43
งานวิจัยในประเทศไทย	46
กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	53
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	55
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง	55
ประชากร	55
กลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
ลักษณะของเครื่องมือ	57

บทที่	หน้า
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	59
เกณฑ์การให้คะแนน	60
การหาคุณภาพเครื่องมือ	63
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	64
วิธีจัดกระทำกับข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า.....	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	110
บทย่อ.....	110
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	110
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	110
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	111
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	112
อภิปรายผล.....	117
ข้อเสนอแนะ.....	137
บรรณานุกรม.....	140
ภาคผนวก.....	150
ก คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	151
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา.....	155
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	168
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	171

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนอัตรา และสัดส่วนของบุคลากรพยาบาลต่อผู้รับบริการ และจำนวน เตียงผู้ป่วยของโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ ปี 2542.....	4
2	จำนวนอัตรากำลังของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ ปีงบประมาณ 2540 และ 2542.....	5
3	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรงพยาบาล.....	56
4	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน และภูมิภาค การพยาบาล.....	56
5	ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรด้านชีวสังคม และบรรยากาศ ในการทำงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	74
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดของบุคลากรพยาบาล ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทาง การพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาระครอบครัว.....	78
7	วิเคราะห์ความแปรปรวน ความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาระครอบครัว.....	81
8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	83
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ..	84
10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตาม วุฒิทางการพยาบาล.....	84

ตาราง	หน้า
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 85
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษาทางการพยาบาล..... 86
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน..... 86
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามภาวะครอบครัว..... 87
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเครียดของบุคลากรพยาบาล ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศ ในการทำงานด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและการบริหารงาน..... 88
16	วิเคราะห์ความแปรปรวนความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการบริหารงาน..... 90
17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยากาศ ในการทำงานด้านลักษณะงาน..... 91
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตาม บรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน..... 91

ตาราง	หน้า
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตาม บรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน..... 92
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศ ในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน..... 93
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในงานของ บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว..... 94
22	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว..... 97
23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ..... 99
24	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน... 100
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามวุฒิทางการพยาบาล..... 100
26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษาทางการพยาบาล..... 101

ตาราง	หน้า	
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน.....	102
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในงานของบุคลากร พยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและการบริหารงาน.....	103
29	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการบริหารงาน.....	105
30	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยากาศ ในการทำงานด้านลักษณะงาน.....	106
31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยากาศ ในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน.....	106
32	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตาม บรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน.....	107
33	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศ ในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	108
34	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	109
35	ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน.....	152
36	ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความเครียด.....	153
37	ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.....	154

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	17
2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	31
3 ผลของความพึงพอใจในงานตามความเห็นของ เฟลแมน (Feldman. 1986).....	41
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	53

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่สะสมต่อเนื่อง เป็นระยะเวลานาน และมาถึงจุดวิกฤตในขณะนี้ ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา คือ การว่างงาน ค่าเงินบาทลดลง ราคาสินค้าและบริการสูงขึ้น ปัญหาเหล่านี้ ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน ทำให้เกิดการแข่งขันต่อสู้ดิ้นรน เพื่อความอยู่รอดของตนเองในการหารายได้ ให้เพียงพอกับรายจ่ายในเศรษฐกิจปัจจุบัน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ มีผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม (กรมสุขภาพจิต. 2541 : 24) และในระดับที่รุนแรงกว่าปกติ เพราะเป็นสภาพปัญหาที่ใหญ่ และซับซ้อนจนไม่อาจจะแก้ไขได้เร็ววัน การปรับใจไปกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพความเป็นอยู่ ตลอดเวลา ยิ่งทำให้ประชาชนประสบปัญหาสุขภาพจิตได้ง่าย ซึ่งปัญหาสุขภาพจิตเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย (ล่องจันทร์ ทรัพย์เจริญ และคนอื่น ๆ. 2541 : 69) จากผลการประชุมระหว่างชาติ เรื่อง ความเครียด โดยกรมสุขภาพจิตร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) พบว่าคนไทยมีความเครียด ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 20 ของประชากร คาดว่าในปี 2543 จะเป็นปีแห่งความวิตกกังวล ส่วนศตวรรษที่ 21 จะเป็นศตวรรษแห่งความเครียด (กรมสุขภาพจิต. 2541 : 75) โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยในเขตเมือง เนื่องจากสภาพการดำเนินชีวิตต้องรีบเร่ง มีการแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา ต้องทำงานหนัก อยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ ครอบครัวยุคใหม่ไม่มีเวลาให้กันและกัน รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจที่บีบคั้น และปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย ทำให้ประชาชนเกิดความเครียดในการดำเนินชีวิต รู้สึกปราศจากความสงบสุขในจิตใจ มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (กรมสุขภาพจิต. 2539 : 1) และแนวโน้มของปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดจากความเครียดเนื่องจากอาชีพการงานมีมากขึ้น (นริศ เจนวิริยะ. 2539 : 73)

งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องให้บริการแก่สังคม ในเรื่องการพยาบาลผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ การพยาบาลเป็นการนำความรู้ในหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการดูแลผู้ป่วย ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้ป่วยพร้อมทั้งเน้นความสำคัญของการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพอนามัยอันดี ทั้งแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน มิทแชล (เบญจวรรณ เนตรเขม. 2541 : บทนำ ; อ้างอิงมาจาก Mitchell. 1973) กล่าวว่า การพยาบาลเป็นการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติ

กิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง เพราะความเจ็บป่วย แต่ต้องได้รับการรักษาพยาบาล และบุคคลที่มีความสำคัญมากในทีมการรักษาพยาบาล คือ พยาบาล ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของพยาบาลมีด้วยกัน 3 ประการ คือ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ป้องกันโรคและควบคุมสิ่งแวดล้อม และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในสาขาทางการแพทย์ จากหน้าที่ของพยาบาลที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าพยาบาลต้องทำงานที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างสูง และลักษณะงานของพยาบาลมีกิจกรรมหลายอย่าง อยู่ในความรับผิดชอบ ตั้งแต่งานที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลโดยตรง และที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านการรักษาพยาบาล (รัตน ไกรสีหนาท. 2534 : 54) การพยาบาลเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความเครียดอยู่เสมอ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ ความเป็นความตาย ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยโรคต่าง ๆ ตลอดจนการเรียกร้องของผู้ป่วยและญาติ ดังที่ เพิ่มสุข สังขมงคล (2526) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ป่วยและญาติ เห็นว่าพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกมานั้น ไม่ว่าจะป็นสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง หรือความกระตือรือร้นในการให้บริการมีส่วนทำให้ผู้รับบริการ และญาติมีความเข้าใจต่อพยาบาลแตกต่างกัน ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี และไม่ดีต่อตัวพยาบาลและหน่วยงานที่สังกัด จึงทำให้เป็นภาระอันหนักหน่วงสำหรับบุคลากรพยาบาลในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วทันที่ บริการที่เหมาะสมปลอดภัย และเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ (คำมุย โสมเกษตรินทร์. 2538 : 77) นอกจากนี้ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านการแพทย์ และสาธารณสุข เป็นสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ความต้องการด้านบริการพยาบาลสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว (ชื่นชม เจริญยุทธ. 2538 : 23) ผู้ที่ประกอบอาชีพพยาบาลซึ่งต้องมีความอดทน เสียสละ ได้รับความคาดหวังจากสังคมสูง กลับมีความก้าวหน้าในวิชาชีพช้ากว่าวิชาชีพสาขาอื่น ๆ ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน คับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย หยุดหรือลางาน ลาป่วยบ่อย ลาออกหรือโอนย้ายงาน เปลี่ยนงานไปอยู่อาชีพอื่น ทำให้งานไม่บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (วิเชียร ทวีลาภ. 2521 : 249 – 250) และความเครียดยังมีผลกระทบต่อสรีระของบุคคล ทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยทั้งทางกายภาพและทางจิต คนที่มีอารมณ์เครียดสูง จะมีผลทำให้การใช้วิจารณญาณอื่น ๆ มีประสิทธิภาพน้อยลง ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจทำให้เกิดความบกพร่องของการประสานงานระหว่างระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic) และระบบพาราซิมพาเทติก (Parasympathetic) และจะมีผลทำให้เกิดความผิดปกติในการสั่งงานของสมองส่วนกลางขึ้นได้อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของบุคคลที่มีความเครียด กล่าวคือทำให้อนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ความอยากอาหารลดลง (วีระ ไชยศรีสุข. 2539 : 182 - 183) ความเครียดยังเป็นสาเหตุให้คนเป็นโรคจิตโรคประสาทเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 67

(วิจิตร บุญยะโหดระ. 2536 :1) นอกจากความเครียดจะมีผลต่อสุขภาพในตัวบุคคลแล้ว ยังมีผลต่อความคิดและการตัดสินใจอันก่อให้เกิดความเสียหายอันใหญ่หลวง ทั้งในหน้าที่การงาน เศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งความเครียดคล้ายโรคที่แพร่ระบาดได้ โดยเห็นได้จากบุคคลที่ใกล้ชิด คนที่มีความเครียดมักจะเครียดตามไปด้วย (วิจิต ลีลามานิตย์. 2533 : 65) ผลเสียเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการ และการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง

จากปัญหาการลาออกจากราชการ และการเปลี่ยนงานของพยาบาล ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรทางการพยาบาล อันส่งผลให้คุณภาพของบริการพยาบาลไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ (ภาวิณี นาวาพานิช. 2537 ; อ้างอิงมาจาก Benett. 1973) จากการศึกษาของ ปาริชาติ ตันติวัฒน์ (2538 : 47 - 52) พบว่า อัตราการลาออกของพยาบาลส่วนใหญ่ เกิดเนื่องจากความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับการศึกษาของ วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 96) ที่พบว่า บุคคลจะมีความสุขในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มในการลาออกจากราชการน้อยลง ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) ที่ว่า เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในงาน รักงานแล้ว จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงนั่นคือ ถ้าสามารถสร้าง ความพึงพอใจในงาน ให้เกิดแก่บุคคล ในหน่วยงานได้แล้วย่อมส่งผลให้หน่วยงานนั้น สามารถที่จะผลิตงานที่มีคุณภาพได้มากขึ้น

สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นส่วนราชการที่มีโรงพยาบาลในสังกัด 7 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อกวีศักดิ์ โรงพยาบาลหนองจอก และโรงพยาบาลลาดกระบัง ซึ่งจัดว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีลักษณะการจัดองค์กร นโยบายตลอดจนแผนการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันภายใต้แผนกรุงเทพมหานคร โดยทุกโรงพยาบาลจะอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรอยู่หนาแน่น และมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จนกระทั่งโรงพยาบาลไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ เพราะไม่สามารถขยายตัวได้ทันเนื่องจากขาดงบประมาณทั้งทางด้าน การขยายเตียงผู้ป่วย อุปกรณ์ทางการแพทย์ และการจัดหาอัตรากำลังของบุคลากรพยาบาล จากการสำรวจอัตรากำลัง และจำนวนเตียงในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์

กรุงเทพมหานคร ของสำนักนโยบาย และแผนกรุงเทพมหานคร เมื่อ ปี พ.ศ. 2542 พบว่า สัดส่วนของบุคลากรพยาบาลต่อผู้มารับบริการยังอยู่ในลักษณะไม่สมดุล ดังปรากฏตาม ตาราง 1 และ 2

ตาราง 1 จำนวนอัตรา และสัดส่วนของบุคลากรพยาบาลต่อผู้รับบริการและจำนวนเตียงผู้ป่วย ของโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ ปี 2542

	วชิร พยาบาล	กลาง	ตากสิน	เจริญ กรุงฯ	หลวงพ่อ	หนอง จอก	ลาด กระบัง	รวม
พยาบาลวิชาชีพ	886	398	347	322	26	14	19	2,012
พยาบาลเทคนิค	24	5	17	11	1	8	5	71
เจ้าหน้าที่พยาบาล บุคลากรพยาบาล (รวม)	1,026	505	434	373	43	28	27	2,436
จำนวนผู้รับบริการ	481,600	260,051	320,434	247,422	85,304	107,544	56,244	1,558,599
จำนวนเตียง	856	408	391	357	62	30	30	2,134
สัดส่วนบุคลากร พยาบาลต่อจำนวน ผู้รับบริการ	1 : 469	1 : 514	1 : 738	1 : 663	1 : 1983	1 : 3840	1 : 2083	1 : 639
สัดส่วนบุคลากร พยาบาลต่อจำนวน เตียงผู้ป่วย	1 : 9	1 : 1.23	1 : 1.10	1 : 1.04	1 : 0.69	1 : 0.93	1 : 0.90	1 : 1.14

ที่มา : สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2542 : 56 – 60.

ตาราง 2 จำนวน อัตรากำลัง ของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข
ปีงบประมาณ 2540 และ 2542

โรงพยาบาล	ปีงบประมาณ 2540			รวม	ปีงบประมาณ 2542			รวม
	พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	เจ้าหน้าที่ พยาบาล		พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	เจ้าหน้าที่ พยาบาล	
วชิรพยาบาล	916	24	130	1,070	886	24	116	1,026
กลาง	413	6	116	535	398	5	102	505
ตากสิน	356	16	60	432	347	17	70	434
เจริญกรุง								
ประชากรศาสตร์	320	11	35	366	322	11	40	373
หลวงพ่อดำ	25	0	18	43	26	1	16	42
หนองจอก	12	2	12	26	14	8	6	28
ลาดกระบัง	17	0	3	20	19	5	3	27
รวม	2,059	59	374	2,492	2,012	71	353	2,436

ที่มา : สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2542 : 60 – 72.

จากตาราง 1 และตาราง 2 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลต้องรับภาระเพิ่มมากขึ้นจากการขยายตัวของงานบริการ ด้านสาธารณสุขที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐเพิ่มมากขึ้น แต่อัตรากำลังลดลง ดังนั้น จากสภาพการณ์ที่กล่าวมานี้ เป็นปัจจัยเสริมให้บุคลากรพยาบาล เกิดความเครียดได้ง่าย และเป็นเหตุให้เกิดความกดดัน ในการทำงานเพิ่มขึ้นได้ จากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ จึงเป็นการยากที่บุคลากรพยาบาลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล จากการศึกษาของ คานนี่ และแลมเบิร์ต (ประไพวรรณ ด้านประดิษฐ์ และวิมลมาศ ปันยารชุน. 2538 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Canie and Lambert. 1967) พบว่า การขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในบุคลากรพยาบาลเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่า คนที่มีอารมณ์เครียดจากการทำงาน และสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ ๆ ย่อมจะนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต และสุขภาพกายได้ (ชื่นชม เจริญยุทธ์. 2538 : 22 – 30) ในองค์กรใด ๆ ถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด บุคลากรทางการพยาบาลของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานให้บริการและพัฒนาการสาธารณสุขของโรงพยาบาล เพื่อให้งานสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ นอกจากจะต้องมีความสามารถแล้ว สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้การทำงานสำเร็จด้วยดี ยังต้องมีขวัญ กำลังใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีอีกด้วย

สภาพการณ์ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องประสบกับปัญหาความเครียดที่เกิดจากการทำงานเพิ่มขึ้น เหตุนี้จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจว่าตัวแปรอะไรบ้างที่มีผลต่อระดับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โดยกำหนดให้บุคลากรพยาบาลเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยสามารถจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ผู้บริหารสามารถยึดหลักเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเครียด เพิ่มความพึงพอใจ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลให้บุคลากรมีสุขภาพทั้งร่างกาย และจิตใจที่ดีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ที่มุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพของคน และเป็นการสนองนโยบายการพัฒนางานสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศชาติในที่สุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียด และระดับความพึงพอใจ ในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียด และระดับความพึงพอใจ ในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร ด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการแพทย์ ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว ด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบระดับความเครียด และความพึงพอใจ ในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับหาแนวทางการส่งเสริม และวางแผนป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของบุคลากรพยาบาล ทำให้บุคลากรพยาบาลมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

3. เป็นแนวทางในการสร้างเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร เป็นบุคลากรพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 7 แห่ง ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อกี้ศักดิ์ โรงพยาบาลหนองจอก และโรงพยาบาลลาดกระบัง จำนวน 2,436 คน ปีงบประมาณ 2542 (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2542 : 57)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เป็นบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน ประจำปีงบประมาณ 2542 ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสัดส่วนของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 – 610)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ตัวแปรด้านชีวสังคม คือ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาวะครอบครัว

ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความเครียด และความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียด หมายถึง ภาวะการขาดความสมดุลของร่างกาย หรือจิตใจ เนื่องจากปัญหาความกดดันของสิ่งที่มากระตุ้น หรือขัดขวางการทำงานของร่างกาย หรือจิตใจ อันเป็นผลทำให้เกิดการปรับตัว โดยแสดงออกในรูปของความกลัว ความกังวล ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง ตลอดจนอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เช่น ปากคอแห้ง หายใจถี่ เหงื่อออก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านอารมณ์ เช่น กระวนกระวาย เบื่อหน่าย อุนเฉียว
- 1.2 ด้านอวัยวะ เช่น ปากคอแห้ง หายใจถี่ วิงเวียนศีรษะ
- 1.3 ด้านกล้ามเนื้อ เช่น มือเท้าลั่น ปวดหลัง ตาพร่า
- 1.4 ด้านพฤติกรรม เช่น นอนไม่หลับ ลูกลี้ลู่กลน

แต่ละบุคคลจะมีอาการแสดงออกที่แตกต่างกันไปตามระดับของความเครียด ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามความเครียดที่ผู้วิจัย ปรับปรุงจากแบบสอบถามของ ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2532 : 38 – 42) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ ดูแกน และคนอื่น ๆ (Dugan and others. 1986 : 83)

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือที่ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ของบุคคล จนทำให้เกิด เจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ซึ่งความพึงพอใจในงาน สามารถวัดได้จากแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ผู้วิจัย ปรับปรุงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานพยาบาลของจันทร์จิรา เหล่าพงษ์นันทน์ (2533 : 105 – 108) ที่สร้างตามแนวคิดของเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959) มีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. บุคลากรพยาบาล หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและให้การพยาบาลผู้ป่วยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2542 ซึ่งแบ่งเป็น พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาล

4. อายุ หมายถึง จำนวนเต็มเป็นปี ของบุคลากรพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

- 4.1 น้อยกว่า 21 ปี
- 4.2 21 – 30 ปี
- 4.3 31 – 40 ปี
- 4.4 41 – 50 ปี
- 4.5 51 – 60 ปี

5. รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้จากเงินเดือน เงินนอกเวลา เงินจากการเช่าใช้พิเศษและเงินอื่น ๆ จากการปฏิบัติงานพยาบาล คิดเฉลี่ยต่อเดือน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

5.1 น้อยกว่า 10,000 บาท

5.2 10,001 – 20,000 บาท

5.3 20,001 – 30,000 บาท

5.4 มากกว่า 30,000 บาท

6. วุฒิทางการพยาบาล หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ทางการพยาบาลในการปฏิบัติงานพยาบาล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (ภัทรา เจตย์ศรี. 2539 : 145 – 160)

6.1 พยาบาลวิชาชีพ มีหน้าที่รับนโยบาย วางแผนควบคุมเกี่ยวกับงานบริหาร การพยาบาล นิเทศงาน ควบคุมตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ สังเกต วิเคราะห์อาการเปลี่ยนแปลงของโรค ตัดสินใจช่วยเหลือในกรณีรีบด่วน อย่างรวดเร็วทันที่ รាយงานอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยต่อแพทย์ เมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาของพยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาล

6.2 พยาบาลเทคนิค มีหน้าที่ปฏิบัติการพยาบาลขั้นต้น ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถค่อนข้างสูง ภายใต้การกำกับ ดูแล ตรวจสอบ หรือปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย จากพยาบาลวิชาชีพ เช่น ให้การพยาบาลที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สังเกต จดบันทึก และรายงานอาการเปลี่ยนแปลงของคนไข้ จัดสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วย แนะนำตลอดจนสอนญาติ และผู้ป่วย

6.3 เจ้าหน้าที่พยาบาล มีหน้าที่ให้การพยาบาลภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ให้การพยาบาลง่าย ๆ ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น อาบน้ำ เช็ดตัว ให้อาหาร ปูเตียง วัดชีพจร ความดันโลหิต การหายใจ

7. สถานภาพสมรส หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่งทางสังคม เกี่ยวกับการมีคู่ครอง หรือการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นสามีภรรยา แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

7.1 โสด

7.2 คู่

7.3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

8. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล หมายถึง วุฒิมัธยมศึกษาทางการพยาบาลชั้นสูงสุดของบุคลากรพยาบาล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

8.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

8.2 ปริญญาตรี

8.3 สูงกว่าปริญญาตรี

9. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุจนถึงปัจจุบัน นับจำนวนเต็มเป็นปี แบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ (ภาวิณี นาวาพานิช. 2537 : 14)

9.1 เริ่มบรรจุ - 5 ปี

9.2 6 - 10 ปี

9.3 11 - 15 ปี

9.4 16 - 20 ปี

9.5 มากกว่า 20 ปี

10. ภาวะครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบของพยาบาลที่มีต่อครอบครัวของตนเอง ด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดูที่ต้องให้แก่ บิดา มารดา บุตร ญาติพี่น้องหรือบุคคลอื่น แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

10.1 ไม่มีภาวะครอบครัว หมายถึง ไม่มีภาวะรับผิดชอบ ในการดูแลครอบครัว ในด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดู

10.2 มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน หมายถึง มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดู โดยไม่ทำให้รู้สึกกังวลใจ ไม่เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

10.3 มีภาวะครอบครัวที่เดือนร้อนปานกลาง หมายถึง มีภาวะรับผิดชอบ ในการดูแลครอบครัว ในด้านการเงินหรือการเลี้ยงดู ทำให้รู้สึกวิตกกังวล เดือดร้อนและมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพบ้างเป็นบางครั้งคราว

10.4 มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก หมายถึง มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงินหรือการเลี้ยงดู ทำให้รู้สึกวิตกกังวล เดือดร้อน และมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

11. บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่

11.1 ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่พยาบาลปฏิบัติเป็นหน้าที่ปกติ งานที่พยาบาลต้องรับผิดชอบ การดูแลผู้ป่วย การปฏิบัติงานโดยมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานพอเพียง งานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน งานที่อยู่ยากซับซ้อน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

11.1.1 ลักษณะงานหนักมาก

11.1.2 ลักษณะงานหนักปานกลาง

11.1.3 ลักษณะงานธรรมดา

11.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ สิ่งก่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อม
 ทั่ว ๆ ไปในการปฏิบัติงาน สภาพห้องทำงาน สภาพทั่ว ๆ ไปด้านโครงสร้างของตึก แบ่งออกเป็น 3 ระดับ
 คือ

11.2.1 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี

11.2.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีปานกลาง

11.2.3 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี

11.3 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การประสานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน
 ร่วมงาน การทำงานร่วมกัน บรรยากาศในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

11.3.1 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี

11.3.2 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีปานกลาง

11.3.3 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี

11.4 การบริหารงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่บุคลากรพยาบาล มีต่อการบริหารงานของ
 หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ในด้านความสามารถบริหารงาน ความยุติธรรม มีเหตุผล ให้โอกาส
 แสดงความสามารถ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

11.4.1 การบริหารงานดี

11.4.2 การบริหารงานปานกลาง

11.4.3 การบริหารงานไม่ดี

บรรยากาศในการทำงาน สามารถวัดได้โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

12. โรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่อยู่
 ในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มี 7 โรงพยาบาล ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง
 โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อดำวิศัลยกรรม โรงพยาบาล
 หนองจอก และโรงพยาบาลลาดกระบัง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีแนวทางบริหารตามนโยบาย
 และแผนของกรุงเทพมหานคร

คู่มือการพยาบาลผู้ป่วยที่มีความเครียด

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของความเครียด แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความเครียด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด สาเหตุของความเครียด อาการของความเครียด ชนิดของความเครียด ระดับความเครียด ผลของความเครียด การวัดความเครียด ความเครียดกับบุคลลากรพยาบาล รวมทั้งความพึงพอใจในงานซึ่งประกอบด้วย ความหมายของความพึงพอใจในงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลของความพึงพอใจในงาน การวัดความพึงพอใจในงาน ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และความพึงพอใจในงาน ทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ตามลำดับดังต่อไปนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความเครียด ประกอบด้วย รายละเอียดต่อไปนี้

ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะที่สูญเสียความสมดุลภายในระบบของร่างกาย ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกร่างกาย และเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติของบุคคลที่อาจเกิดได้ทุกขณะในชีวิตประจำวัน (สุนันทา กระจ่างแดน. 2540 ; อ้างอิงมาจาก Wallace. 1978 : 457)

เซลเย (Selye. 1956 : 53 – 54) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้ขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้นทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

คอสเลย์ และทอดด์ (Costley and Todd. 1983 : 241) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนต้องการจนทำให้ขาดความสมดุล

ลักแมน และซอเรนสัน (Luckman and Sorenson. 1980 : 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามทำลายบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ เป็นสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกาย และจิตใจของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่คุกคามทำให้สภาวะของร่างกาย และจิตใจขาดสมดุล

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman. 1984 : 21) ให้นิยามเกี่ยวกับความเครียดว่าเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ที่ประเมินด้วยสติปัญญา (Cognitive Appraisal) ว่าความสัมพันธ์นั้นเกินขีดความสามารถหรือขุมกำลัง (Resource) ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้ และรู้สึกว่าคุณคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นสุข

บารอน และพอลลัส (Baron and Paulus. 1991 : 398) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดจากปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสถานการณ์ใด ๆ ที่บุคคลรับรู้ได้ว่าถูกคุกคามในการบรรลุเป้าหมายของตน

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ นั้นเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของบุคคลที่จะแก้ไขกำจัดให้หมดไป หรือบรรเทาลงได้

ทัศน บุญทอง (2533 : 211) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะการณซึ่งเป็นผลกระทบทั้งหมดที่เกิดแก่บุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เมื่อมีสิ่งที่ยับยั้ง และสิ่งรบกวนนั้นอาจมีสาเหตุจากภายนอกหรือภายในบุคคลก็ได้ ภาวะเครียดจึงเป็นอันตรายของความชำรุดทรุดโทรมในร่างกาย และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สุขสบายและทำให้ร่างกายต้องมีกระบวนการตอบสนอง เพื่อปรับหรือแก้ภาวะนั้นให้คืนสู่สภาพสมดุล

สุนทรี ภิญญมิตร (2539 : 17) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสภาวะการณที่มากกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของบุคคล ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถของตนที่มีอยู่อย่างเต็มกำลังเพื่อรักษาภาวะที่ดีของตนเองไว้

วีระ ไชยศรีสุข (2539 : 181) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือข้อเรียกร้องต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกบุคคล ทำให้บุคคลมีภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจบุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของตนเองไว้

วัชรีย์ ไชยจันทร์ (2541 : 37) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย จนทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล โดยแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มีมารบกวนร่างกาย และจิตใจ ซึ่งได้ประเมินแล้วว่าเป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความเครียด

เซลเย (Selye. 1956 : 31 – 33) เชื่อว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจงที่เรียกว่ากลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นทันทีทันใด เกิดเพียงระยะเวลาสั้น ๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น (สมจิต หนูเจริญกุล. 2536 : 96 ; อ้างอิงมาจาก Erickson and Swain. 1982) การแสดงนั้น เป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอันโนมิตีและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า (Anterior Pituitary Gland) เช่น ซีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น กล้ามเนื้อเกร็ง และมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวเต็มที่ทั้งร่างกายและจิตใจต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด เพื่อให้อาการดีขึ้น หรือหายไปโดยการต่อสู้ หรือถอยหนีจากตัวกระตุ้น หากสิ่งมีชีวิตนั้นได้รับการกระตุ้นจากสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีกและจะเข้าสู่ระยะที่ 3

3. ระยะหมดกำลัง (The Stage of Exhaustion) ถ้าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดรุนแรงมากขึ้น มีหลายสาเหตุในเวลาเดียวกัน หรืออยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนาน ๆ ความสามารถในการปรับตัวจะล้มเหลว ก่อให้เกิดพยาธิสภาพและเสียชีวิตได้

ริคเคอร์ท (Rickert. 1994 : 471 - 472) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความต้องการในเหตุการณ์ต่าง ๆ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตถือเป็นความเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว และบุคคลจะรับรู้ว่าการณ์นั้นรุนแรงมากหรือน้อยขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ในชีวิต (Experience) ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีจะกลายเป็นข้อดีที่จะช่วยให้บุคคลรับรู้เหตุการณ์ไม่รุนแรงเกินไป แต่ในทางตรงกันข้ามถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีอาจทำให้บุคคลรับรู้เหตุการณ์นั้นเลวร้ายกว่าที่ควรจะเป็น

2. แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เมื่อมีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นในชีวิตบุคคลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมาก ย่อมรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลวร้ายน้อยกว่าบุคคลที่ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม

3. ความเข้มแข็งของบุคคล (Hardiness Personality)

ลาซารัส (สมจิต หนูเจริญกุล, 2536 : 106 ; อ้างอิงมาจาก Lazarus, 1966) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวคิดที่ว่าความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่ขึ้นกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ความต้องการและความสามารถของบุคคลหากไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมแล้วก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ เช่น ในสถานการณ์การทำงาน ถ้าบุคคลรับรู้ว่าเขามีความสามารถต่ำ หรือไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ บุคคลก็จะเกิดความเครียด

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ (มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์, 2538 : 27)

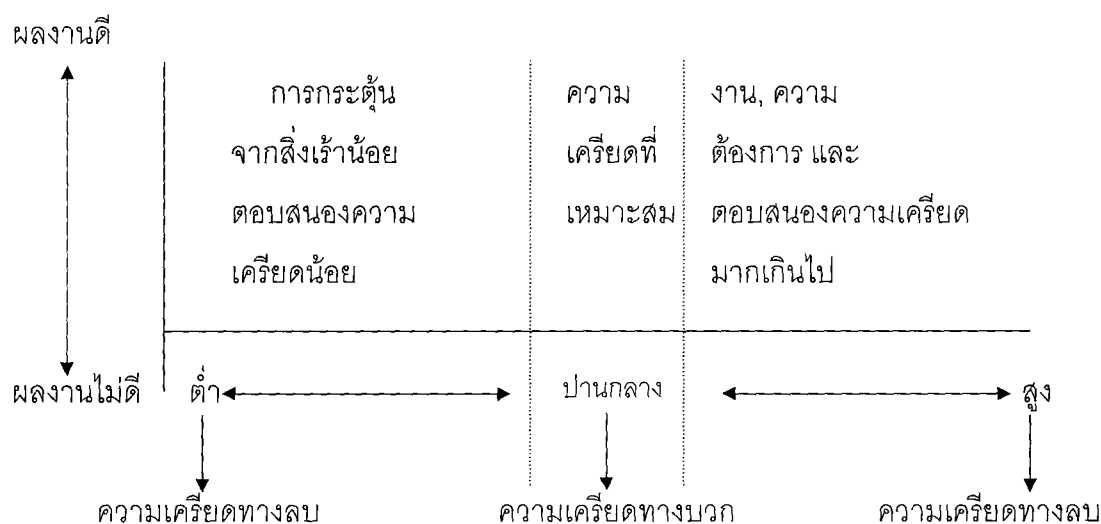
1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1 รูปแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response – Based Model) อธิบายว่าความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของ เซลเย (Selye, 1956 : 31 – 35) ที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งจะแสดงออกในรูปของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง เป็นต้น

1.2 รูปแบบพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไป ความขัดแย้งและสิ่งทีนอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของโฮลล์ม และเรห์ (Holmes and Rahe, 1967 : 213 – 218) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interactional Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจ มีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ได้แก่ ลาซารัส และคนอื่น ๆ (Lazarus and others. 1976 ; Lazarus and Folkman. 1984)

2. ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person – Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เฟรนช์ และคนอื่น ๆ (French and others. 1982) ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล นั่นคือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง หรือความต้องการของสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกับความต้องการ หรือความสามารถของบุคคล นั่นคือ ถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลผลที่ตามก็คือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้วในกลุ่มนี้ยังมีแนวคิดที่ว่าด้วย ความเครียดกับประสิทธิผลในการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดของ เยอร์เกส – ดอดสัน (Worchel and Wayne. 1986 : 350 ; citing Yorkes – Dodson. n.d.) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวก และทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการทำงานคือระดับความเครียดที่เหมาะสมจะมีสัมฤทธิ์ผลของการทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่ที่จุดสูงสุดของตัวยูห้วงกลับ ถ้าความเครียดสูงกว่านี้สัมฤทธิ์ผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว ดังปรากฏตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ที่มา : มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. 2538 : 28

3. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ (Welford. 1974 : 4 – 9)

3.1 สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted – U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูหัวกลับและความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำลงด้วย

3.2 ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) เกิดได้จากสาเหตุหรือปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล แม้จะมีสาเหตุเดียวกันแต่ความรุนแรงไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายประการ ได้แก่ พื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น นอกจากนี้ยังขึ้นกับความมากน้อยของสิ่งที่มากระตุ้น

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg. 1980 : 170 – 172) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task – Based Stress) อันประกอบด้วยงานที่ยาก งานคลุมเครือ และงานมากเกินไป
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role – Based Stress) เป็นความเครียดเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้อื่น ที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตน ความคาดหวังเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม (Social Environment) ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น
4. สิ่งแวดล้อมด้านฟิสิกส์ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนวิตกกังวล หรือลักษณะครอบครัวและปัญหาในครอบครัว
6. การประเมินผลในการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer and others. 1984 : 20 – 24) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียด ไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล
2. สาเหตุจากเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น รายได้ สภาพทางการเงิน ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเงินที่ควรจะเป็น
3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน
4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบันรวมถึงการคาดหวังในอนาคต

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 20) กล่าวว่า สิ่งใด ๆ ก็ตามที่รบกวนหรือมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคล ความเจ็บป่วย ความสูญเสีย และความทุกข์สร้างความกดดันต่อจิตใจทำให้กลไกการปรับตัวของร่างกายต้องทำงานเพื่อขจัดภาวะเครียดนั้น ๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมักไม่ได้เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความรู้สึกนึกคิดภายในจิตใจของแต่ละคน เริ่มตั้งแต่ประสาทสัมผัสรับความรู้สึกแล้วส่งต่อไปที่สมองซึ่งจะรับรู้และแปล

ผลออกมาเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งอาจแบ่งสาเหตุของความเครียด ออกได้เป็น 3 ทางใหญ่ ๆ คือ

1. สาเหตุทางร่างกาย ได้แก่ โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ
2. สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความไม่สมหวัง ความขัดแย้งภายในจิตใจ ความคับข้องใจ การสูญเสียสิ่งที่มีค่า หรือสิ่งที่รัก
3. สาเหตุทางสังคม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในครอบครัว บทบาทหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ อัมพล สู้อำพัน (2533 : 91 – 92) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวบุคคล แบ่งเป็น

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดที่ยังไม่รุนแรงถึงขั้นเป็นโรค หรือป่วยเป็นโรคก็ได้ บางคนเรียกว่า “ร่างกายเครียด” ซึ่งจะมีผลกระทบต่อไปยังจิตใจด้วย เพราะร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เช่น ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะติดสุราหรือยาเสพติด เป็นต้น

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เช่น อารมณ์ไม่ดีต่าง ๆ ได้แก่ ความกลัว ความโกรธ ความวิตกกังวล ความเศร้า อารมณ์เหล่านี้บางคนเรียกว่า “อารมณ์เครียด” หรือความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียง ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความรู้สึกบีบคั้น ความทุกข์ใจ ความรู้สึกหมดความภาคภูมิใจ หรือบุคลิกภาพบางชนิดทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น ก้าวร้าว (Aggression) เจ้าระเบียบ (Perfectionist) ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ (Poor Emotional Control) ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ (Dependence) เป็นต้น

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง สาเหตุต่าง ๆ นอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น คนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต เช่น การเข้าโรงเรียนครั้งแรก การทำงานครั้งแรก การแต่งงานใหม่ การมีบุตรคนแรก ภัยพิบัติประจำเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง เช่น การย้ายบ้าน การย้ายงาน เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น ถูกขู่ว่าร้ายร่างกาย น้ำท่วม ไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันทางจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 การทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานในตำแหน่งสูง งานเสี่ยงอันตราย เช่น ดำรวจ นักบิน แพทย์ เป็นต้น

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ฯลฯ

2.6 สภาพสังคมเมือง เช่น ที่อยู่อาศัยแออัด การจราจรติดขัด อากาศเป็นพิษ ชีวิตที่ต้องแข่งขัน ฯลฯ

สาเหตุของความเครียดที่กล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่าการเกิดความเครียดนั้นมาจากสาเหตุใหญ่ ๆ 2 ประการคือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ในชีวิต ความคับข้องใจ บุคลิกภาพ ความรู้สึกสูญเสียและความรู้สึกผิด ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและอื่น ๆ

2. สาเหตุภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ปัญหาจากอาชีพการงาน ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาความยากจน และสภาพสังคมเมือง การเปลี่ยนแปลงในชีวิต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและแวดล้อมบุคคลนั้น

อาการของความเครียด

เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อปรับตัวทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36) กล่าวว่าอาการเครียดเป็นอาการที่แสดงออกโดยตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความกังวล ตื่นเต้น ตกใจ ประหม่า อาย โกรธ เกลียด หรือความไม่พอใจ

ดูบริน (Dubrin. 1984 : 136 – 164) กล่าวว่า เมื่อคนเผชิญกับความเครียดจะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม ซึ่งมีรายละเอียดอาการของแต่ละทางดังนี้

1. อาการทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ ได้แก่ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอและหลัง เป็นผื่นคันตามผิวหนัง นอนไม่หลับหรือนอนมาก เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิด อุนเฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ชอบเคาะนิ้วเคาะเท้า ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้า ใช้ยามากขึ้น เฉื่อยชา ขาดงาน เกิดความผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น

ปาหนัน บุญหลง (2528 : 94) กล่าวว่า เมื่อคนมีความเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น เศร้า โกรธ ลังเล
2. การเคลื่อนไหว จะมีการเตรียมพร้อม ตึงเครียดหรือพูดจาผิดปกติไป
3. ด้านสรีระ จะมีการเพิ่มของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต ความดันโลหิตจะเพิ่มขึ้นด้วย ดูแค้น และคนอื่น ๆ (Dougan and others. 1986 : 191 – 198) กล่าวถึงอาการของความเครียดโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด โมโหง่าย กังวลใจ สับสน หลงลืมง่าย เบื่อหน่าย เป็นต้น
2. ด้านอวัยวะ (Organ) หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระทบะอาหารปั่นป่วน เหงื่อออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะข้างเดียว ปากแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ เป็นต้น
3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) มือและนิ้วสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อตึง พูดตะกุกตะกัก ขบกรามบ่อย ๆ ตาพร่าตามัว ปวดหลัง เป็นต้น
4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behaviour) เช่น ลูกลี้ลู่กลน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วแต่ยังไม่หลับ ความต้องการทางเพศลดน้อยลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยาหรือไปพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป อาการของความเครียดจะแสดงออกให้สังเกตและประเมินได้ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย คือ มีอาการปวดศีรษะหายใจถี่หายใจไม่สะดวก เหนื่อยง่าย ต้องเดิน ถ่ายปัสสาวะบ่อย กระสับกระส่าย นอนหลับยาก กล้ามเนื้อตึง เป็นต้น
2. ทางด้านจิตใจ จะมีอาการหงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย ท้อถอย มีความทนต่อปัญหาต่าง ๆ น้อยลง รู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า แยกตัวเอง เป็นต้น

ชนิดของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจจะมีสาเหตุต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกัน จึงสามารถแบ่งชนิดของความเครียดแตกต่างกันไปได้หลายแบบดังนี้

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold and Feldman. 1986 : 435 – 436) ได้แบ่งชนิดของความเครียดตามสาเหตุที่เกิดได้ 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีต่อผลการเปลี่ยนแปลงตามสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจ และขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

ดูบริน (Dubrin. 1990 : 173 – 174) แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง ความเจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

อัลเบร็ชท์ (Albrecht. 1979 : 87 – 98) ได้แบ่งชนิดของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับเซฟาร์ท (Seyfarth. 1991 : 235 – 237) ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ

2. ความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3. ความเครียดที่เกิดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. ความเครียดที่เกิดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อ การที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

ระดับความเครียด

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทำให้ทราบว่าบุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความรู้ พื้นฐานบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความเข้มของสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลและยังขึ้นกับความสามารถในการจัดการกับความเครียดของแต่ละบุคคล นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียด ได้จัดแบ่งระดับความเครียดไว้ 3 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. แบ่งระดับความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในบุคคล วิธีแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Janis. 1952 : 13)

1.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดระดับน้อยและสิ้นสุดในระยะเวลาสั้นอาจนานเป็นนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงานหรือการพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

1.2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรกอาจมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมงหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากงานหนัก หรือต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

1.3 ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้ จะมีอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์เป็นเดือนหรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรงมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลัดพรากจากครอบครัว ความเจ็บป่วยรุนแรง หรือมีสิ่งก่อกวนกระทบกระเทือนเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

2. แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล แบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้ (Savery. 1989 : 17 – 20)

2.1 ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2.2 ความเครียดระดับที่ 2 (level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

2.3 ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

2.4 ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสูรา ติดยาคลายเครียด หรือยาระงับประสาทที่มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

3. แบ่งความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Dubrin. 1984 : 164 ; Altman and Others. 1985 : 427 – 428)

3.1 ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเช้าชามเย็นชามให้หมดเวลาไปวัน ๆ ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่ำ

3.2 ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่งและผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3.3 ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน พลังในกายที่ต่อต้านกับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดแรง บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ (Burnout) ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานลดลง บางรายเบื่องานไม่ต้องการทำงานที่เดิม

ผลของความเครียด

ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer and others. 1984 : 24) กล่าวว่า ผลของความเครียด โดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ปั่นป่วนท้อง ซึ่งผลของความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ

พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 87 – 88) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียดนั้นจะช่วยให้เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดแล้วจะนึกถึงในทางที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับบุคคลและกับองค์การที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วยดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ไปจนถึงขั้นการทำร้ายตนเองและผู้อื่น

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้วยังจะมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลด้วย เช่น อารมณ์นอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศ

1.3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ ในด้านสุขภาพของคนผู้นั้น ปัญหาเรื่องโรคหัวใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดที่สุดกับความเครียด โดยผู้ที่มีความเครียดของโรคหัวใจส่วนใหญ่จะมีความเครียดชนิดต่าง ๆ เกิดขึ้นประกอบด้วย นอกจากนี้แล้ว ความเครียดยังสามารถนำไปสู่อาการเส้นโลหิตฝอยในสมองแตก หรืออาการธรรมดาต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง หรือการเจ็บป่วย

2. ผลกระทบต่อองค์กร

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้วความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับบริหารแล้วความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2.2 เกิดความท้อถอย หรือยอมแพ้ต่อความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้น หรือแม้กระทั่งการลาออกจางาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้

2.3 ความเครียด สามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

การวัดความเครียด

การวัดความเครียดนั้นยังไม่มีเครื่องมือวัดได้โดยตรง เพราะความเครียดเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดที่เป็นนามธรรม แต่ความเครียดสามารถวัดทางอ้อมได้จากอาการและอาการแสดงทางกาย (Physical Symptoms) และปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) (Mitchell. 1987 : 195) แต่ความเครียดสามารถวัดได้หลายวิธีดังที่ ชูทิติย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใดนั้นมี 2 วิธีดังนี้

วิธีแรก จากการสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งด้านอารมณ์คำบอกเล่าพฤติกรรม รวมทั้งอาการต่าง ๆ เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้ง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สิ้นหน้า กระสับกระส่าย ตลอดจนทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย สำหรับสาเหตุของความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ได้แก่ การมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามาก และการแก้ปัญหาไม่ตกเป็นต้น

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

จากที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถวัดได้โดยการสังเกตอาการและการใช้แบบสอบถาม

ความเครียดกับบุคลากรพยาบาล

งานพยาบาลมีลักษณะของงานที่ต้องเผชิญกับความเครียดอยู่เสมอ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ความเป็น ความตาย ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยโรคต่าง ๆ ตลอดจนการเรียกร้องของผู้ป่วยและญาติ และเป็นงานที่ต้องประสานความร่วมมือกับบุคลากรด้านต่าง ๆ ทางสุขภาพมากมาย เช่น แพทย์ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ นักกายภาพบำบัด เป็นต้น อีกทั้งยังมีลักษณะการทำงานแบบผลัดเวรสลับไปมา ทำให้มีผลกระทบต่อวงจรการพักผ่อน ซึ่งการปรับตัวที่จะทำงานในช่วงกลางคืนและการพักผ่อนในช่วงกลางวัน มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดที่จะตามมาภายหลัง (Barton and Folkard. 1991 : 207) ดังที่ แฮร์ริส (สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. 2538 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Harris. 1989) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดของพยาบาลว่ามี 2 สาเหตุกว้าง ๆ คือ (1) สาเหตุภายในตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นประสบการณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของพยาบาล เช่น การสูญเสียสิ่งที่รัก ความรู้สึกผิดที่ไม่สามารถให้การพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (2) สาเหตุภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลกระทบระหว่างสัมพันธ์ภาพของพยาบาลกับผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้น การขาดงาน เป็นต้น

คาเรน (ประพันธ์ แพ้มีคลองขอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Karen. 1980) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ความเครียดที่เกิดกับพยาบาลส่วนใหญ่มาจากเรื่องการทำงานมากกว่าเรื่องส่วนตัวและมักจะเกิดผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ สาเหตุที่พบบ่อยมีดังนี้

1. ความขัดแย้งด้านสัมพันธภาพระหว่างคน (Interpersonal Conflict) เพราะการทำงานของพยาบาลจะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลมากมายซึ่งอาจเกิดปัญหาได้ ดังนี้

1.1 ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเนื่องจากการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นปัญหาที่พบได้ค่อนข้างบ่อย และเป็นสาเหตุใหญ่ของการเกิดความเครียดสาเหตุหนึ่ง

1.2 ปัญหาที่เกิดจากการที่แพทย์หลายคนต้องรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยคนเดียวทำให้เกิดปัญหาในเรื่องคำสั่งในการรักษา

1.3 ปัญหาที่เกิดจากการที่พยาบาลไม่สามารถจะติดต่อกับแพทย์เพื่อรายงานอาการผู้ป่วย หรือแพทย์เพิกเฉยต่อการดูแลผู้ป่วยในยามวิกาล

1.4 ปัญหาระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มักจะมีสาเหตุจากการแข่งขันกัน ขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การสื่อสารไม่ถูกต้อง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงาน การบริหารงาน พยาบาลต้องการมีคนคอยช่วยเหลือประคับประคอง ได้แก่ หัวหน้าตึก หรือผู้ตรวจการพยาบาล แต่ถ้าได้รับการตอบสนองในทางลบก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ดังที่ คูเปอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 112 ; อ้างอิงมาจาก Cooper. 1988 : 404 - 424) กล่าวว่า การมีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ไม่สามารถผสมผสานความรับผิดชอบในงานได้ ขาดผู้ใหญ่ให้คำปรึกษาก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้

1.5 ปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ พยาบาลกับเจ้าหน้าที่เทคนิค พยาบาลกับผู้ป่วย พยาบาลกับญาติผู้ป่วย เป็นต้น

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

3. การดูแลผู้ป่วย (Nature of Direct Patient Care) เช่น การเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉินที่ไม่รู้ล่วงหน้ามาก่อน การดูแลผู้ป่วยที่สิ้นหวัง การตายของผู้ป่วยที่ยังมีความหวัง สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อภาวะจิตใจของพยาบาลอย่างมาก

4. ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพราะการทำงานของพยาบาลนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตมาก พยาบาลต้องมีความรู้เรื่องโรค อาการ อาการแสดง สภาพผู้ป่วยและสามารถให้การดูแลผู้ป่วย

ได้อย่างเหมาะสม มิใช่เพียงแต่จะมีความรู้เรื่องเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเดียว ถ้าพยาบาลไม่มีความรู้เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน หงุดหงิด ขาดความมั่นใจ ทำให้มีความเครียดได้

5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน (Physical Work Environment) สิ่งแวดล้อมนี้อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ตราบใดที่เครื่องมือเครื่องใช้ยังทำงานได้ตามปกติก็ไม่เกิดปัญหาขึ้น แต่ถ้าเมื่อไรเครื่องมือเครื่องใช้เหล่านั้นทำงานได้ไม่เป็นไปตามปกติ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้นอกจากนั้นปัญหาที่พยาบาลต้องทำงานตลอดจนไม่ได้นั่งพักผ่อนเลยก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

6. เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัวของพยาบาล เช่น ความรับผิดชอบต่อครอบครัว และมีงานบ้านมากมายก็จะทำให้เกิดอาการเมื่อยล้า อ่อนเพลีย ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

7. การไม่ได้รับสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นเพียงกำลังใจในการทำงาน พัทธินทร์ สุตันตปฤดา (2535 : 14) ได้สรุปปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พยาบาลไว้ 4 ประการคือ

1. ลักษณะงานพยาบาล เช่น มีปริมาณและความรับผิดชอบมาก
2. โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน
3. สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยด้านบุคคล

ดุษณี ทัศนกิจนทธานี (2539 : 24) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในวิชาชีพพยาบาลไว้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานพยาบาล การที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในการพยาบาลผู้ป่วยที่เจ็บป่วยรุนแรงอยู่เสมอ ปริมาณงานที่มากเกินไป และชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ตลอดจนความต้องการที่มากเกินไปของผู้ป่วยและญาติ เลเวนสตีติน (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 111 ; อ้างอิงมาจาก Levenstine. 1984 : 44) กล่าวว่า การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤตต้องตัดสินใจเรื่องเร่งด่วนรวมทั้งการที่พยาบาลต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวทำให้เกิดความคับข้องใจและรู้สึกถูกเรียกร้องจนไม่อาจตอบสนองได้ ก่อให้เกิดความเครียด

2. โครงสร้างและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารงานและผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทที่คลุมเครือ ทำให้ยากต่อการตัดสินใจ การขาดแรงสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน การไม่สนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อม

ด้านกายภาพ เช่น ความเป็นอิสระส่วน มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง การถ่ายเทอากาศไม่ดี ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้

3. ด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือ รวมถึงการมีประสบการณ์ในการทำงาน ฟาริดา อิบราฮิม (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 107 ; อ้างอิงมาจาก ฟาริดา อิบราฮิม. 2523) กล่าวว่า พยาบาลที่เริ่มทำงานใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มุ่งมั่นและคาดหวังสูงต้องการความสำเร็จ แต่เนื่องจากยังขาดทักษะความรู้ ขาดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เมื่อต้องพบกับความจริงที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง ทำให้รู้สึกท้อแท้เกิดความเครียดได้ง่าย

สรุปได้ว่า ความเครียดของพยาบาลเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากเป็นความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พยาบาลที่มีความเครียดทางจิตใจและพฤติกรรม จะส่งผลถึงด้านสังคมของพยาบาลทั้งที่ทำงานและที่บ้าน ผลที่เกิดต่อที่ทำงานปรากฏในรูปของความเหนื่อยหน่าย ความพอใจไม่พอใจในการทำงาน การหยุดงาน (ลาป่วย ลากิจ ลาออก) ทำงานผิดพลาด ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ รวมทั้งอุบัติเหตุในการทำงาน เป็นต้น

ไม่พอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยรายละเอียด ต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ในปัจจุบันนี้ความหมายในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จะไม่มีความหมาย เพียงความหมายเดียวแน่นอนที่เป็นสากล ทั้งนี้เพราะนักวิชาการต่าง ๆ จะมีมุมมองและจุดเน้นที่แตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) อธิบายว่า ความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง ความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นกับว่างานนั้นทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

อัชรี จิตต์ภักดี (2535 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม

พัชนี เอมะนาวิน (2536 : 47) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีโอกาสได้ทำงานที่ท้าทาย ความสามารถตามศักยภาพของตน

ปรนันท์ ผึ้งจ๋า (2539 : 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่องาน และองค์ประกอบอื่น ๆ ของงาน ความรู้สึกนี้เกิดจากการตอบสนองขององค์การมีการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

สตอร์สส์ และเซเลสส์ (Strauss and Sayless. 1960 : 119) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขในการทำงาน กับผู้ร่วมงานการมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจจากรายได้จากองค์กร

กิลเมอร์ และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966 : 255) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง เช่น งาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อื่น ๆ และชีวิตโดยทั่วไปของเขา

วรูม (Vroom. 1978 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกชื่นชมหรือความรู้สึกทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์ของงานที่ผ่านมาของบุคคล

เฮอริชเบอร์ก และคนอื่นๆ (ธนิตา ฉิมวงษ์. 2539 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1993 : 44) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะ และบรรยากาศขององค์กร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดจากการที่หน่วยงานมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

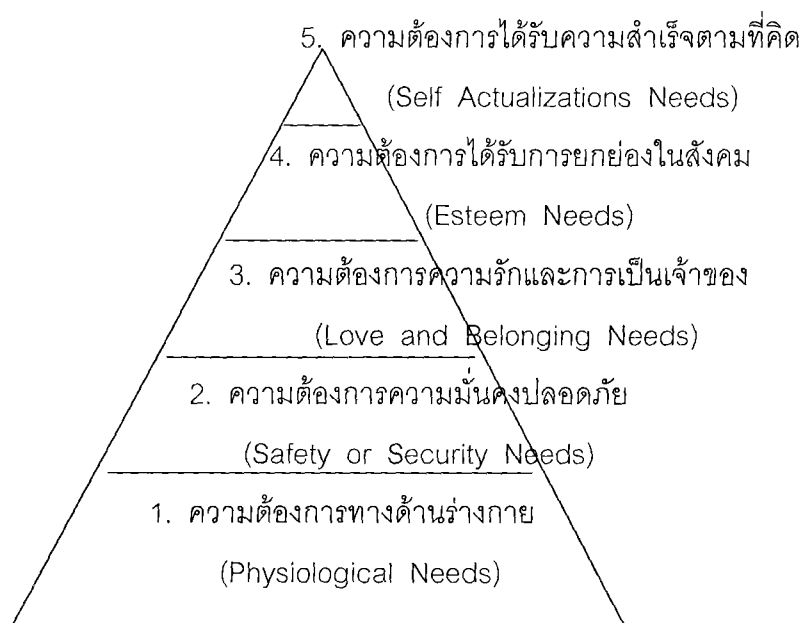
ได้มีผู้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกันมาก โดยใช้เป็นทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยมีแนวความเชื่อว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรนั้น จะมีมาซึ่งความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรได้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ดังนี้ (Maslow. 1970 : 153 – 160)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะยังเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง คือบุคคลจะมีความต้องการในระดับต่อไปเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว

มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า Hierachy of Needs ตามลำดับขั้นของความต้อการ ซึ่งมีลักษณะจากต่ำไปหาสูงดังปรากฏตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

จากภาพประกอบ 2 แสดงว่า

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

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการในขั้นแรกได้รับการตอบสนองหรือเกิดความพึงพอใจแล้ว ขั้นต่อไปมนุษย์จะเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย

3. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นลำดับต่อมา คือต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับความรักจากผู้อื่น รวมทั้งความต้องการที่จะรักใคร่ผู้อื่นด้วย

4. ความต้องการได้รับความยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) นอกจากมนุษย์จะมีความต้องการมีเพื่อนฝูงหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการอยากเด่นอยากมีความสำคัญ อยากให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ซึ่งหมายถึงทางด้านฐานะ บทบาท และความมั่นคงทางสังคม ความต้องการในขั้นนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกเป็นความปรารถนาสำหรับกำลัง ความสำเร็จ ความพอเพียง ความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนความเชื่อมั่นที่จะอยู่ในโลกได้อย่างอิสระและมีเสรีภาพ ส่วนประเภทที่ 2 เป็นความปรารถนาเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียง และศักดิ์ศรี ฐานะต่าง ๆ ทางสังคม การได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญและความซาบซึ้ง ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือการบรรลุสัจจะแห่งตน (Selfactualizations Needs) เป็นความต้องการในระดับสูง คือ ความต้องการรู้จักตนเองว่ามีคุณค่า มีความรู้ความสามารถแท้จริงเพียงใด โดยเฉพาะในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ชาติ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตน

อย่างไรก็ตาม ความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์อาจมีความซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ ความต้องการในลำดับหนึ่งอาจจะไม่หมดไป ความต้องการอีกลำดับหนึ่งอาจเกิดขึ้นมาได้อีก และเมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว ก็ยังคงมีอิทธิพลในตัวมนุษย์

ไม่ได้หมดไปเสียเลยทีเดียว ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับชั้นจึงมีความคาบเกี่ยวกันอยู่
 เสมอ (Over – lapping)

สิ่งที่มาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นถึงการจูงใจคนที่สำคัญคือ การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลอย่างถ่องแท้เสียก่อน ดังนั้น ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการตามลำดับขั้นของแต่ละบุคคลด้วย

2. ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยภายในที่อยู่ในบุคคล อันเป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตน เฮอริชเบิร์กศึกษาว่าคนเราต้องการได้อะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบ คือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เขาอธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานกับความไม่พึงพอใจในงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งจำเป็นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลจะได้รับ ความก้าวหน้าก็ โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้

1.3 การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นจะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะได้มีความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรู้สึกรับผิดชอบขึ้นแล้วการควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน เป็นตัวที่มีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสรับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.5 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

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

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงานซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่ทำงานนั้นคงทน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น เมื่อบุคคลใดได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้วความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรือถ้าบุคคลได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ

3. ทฤษฎีความเสมอภาค

ผู้ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาคคือ อาดัมส์ (Adams) ได้เสนอว่า ความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อขจัดความไม่สบายใจ และเพื่อที่จะให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกัน (เบญจวรรณ เนตรแซม. 2541 : 69 ; อ้างอิงมาจาก นฤมล กิตตยานนท์. 2527)

ความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันเกิดขึ้นเมื่อ บุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่ตนได้รับไม่เท่าเทียมกัน คือ น้อยกว่าหรือมากกว่าที่คนอื่นได้รับทั้ง ๆ ที่ออกแรงเท่า ๆ กัน โดยที่บุคคลจะเปรียบเทียบรางวัลที่ตนได้รับกับผลงานของตนกับรางวัลและผลงานของคนอื่น ๆ

<u>รางวัลที่แต่ละคนได้รับ</u>	(เปรียบเทียบกัน)	<u>รางวัลที่บุคคลอื่นได้รับ</u>
ผลงานของแต่ละคน		ผลงานของคนอื่น ๆ

ลักษณะของความไม่เท่าเทียมกันมี 2 ประการ คือ

1. ความไม่เสมอภาคที่มีผลลบต่อความรู้สึก (Felt – Negative Inequity) เกิดขึ้นเมื่อ บุคคลรู้สึกว่า รางวัลที่ตนได้รับน้อยกว่าที่คนอื่น ๆ ได้รับ ทั้งที่ออกแรงเท่ากัน
2. ความไม่เสมอภาคที่มีผลบวกต่อความรู้สึก (Felt - Positive Inequity) เกิดขึ้นเมื่อ บุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่ตนได้รับมากกว่าที่คนอื่น ๆ ได้รับ

เมื่อเกิดลักษณะใดลักษณะหนึ่งขึ้น คนจะมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกัน คือ

1. ปรับผลงานหรือกำลังกาย กำลังใจในการทำงาน
2. พยายามให้มีการปรับรางวัลให้เกิดความยุติธรรม
3. หลีกเลี้ยงสถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมที่ไม่เท่าเทียมกัน
4. เปลี่ยนจุดที่เปรียบเทียบ
5. ไม่ยอมรับการเปรียบเทียบนั้น

ผลงานของอาดัมส์ พบว่า บุคคลที่เกิดความรู้สึกประเภทไม่เสมอภาคที่มีผลทางบวก จะพยายามเพิ่มปริมาณงานหรือคุณภาพของงาน ในขณะที่บุคคลที่เกิดความรู้สึกประเภทไม่เสมอภาคที่มีผลทางลบจะทำในสิ่งที่ตรงข้าม

จากที่กล่าวมาในทฤษฎีเสมอภาคจะเห็นว่า เมื่อทำให้บุคคลเกิดความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคล และเกิดความพึงพอใจในงาน เป็นการกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้เพิ่มมากขึ้น

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

กิเซลลี และบราวน์ (เบญจวรรณ เนตรเชม. 2541 : 60 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and Brown. 1955 : 430 – 433) ได้ให้ความหมายว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะที่สูงเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ที่ประกอบอาชีพนั้น
 2. สถานะทางสังคม (Caste) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งดี ได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
 3. อายุ (Age) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปีจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุอยู่ในกลุ่มอื่น ๆ ดังที่ แมสลาซ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 105 ; อ้างอิงมาจาก Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิตมองชีวิตได้กว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่ามีสุขภาพจิตดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
 4. รายได้ (Financial Incentive) ได้แก่รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ ต้องมีความเป็นธรรม
 5. คุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในงาน
- กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานอย่างเต็มหน้าที่กำลังความสามารถ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายต้องการโอกาสก้าวหน้าสูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้นความต้องการในเรื่องนี้จะลดน้อยลง
3. สถานที่ทำงาน และการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถาบันซึ่งพบว่าคนมีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษที่องค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งคนงานชายจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าคนงานหญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทำ ความน่าสนใจของงาน (Intrinsic Aspects of The Job) โดยถ้าหากบุคคลากรได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารมักจะพึงพอใจในการทำงานที่ท้าทายความสามารถ
6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกจางานได้ ซึ่งผู้หญิงจะมีความรู้สึกไวในเรื่องนี้มากกว่าผู้ชาย
7. ลักษณะความสำคัญทางสังคมของงาน (Social Aspects of The Job) องค์กรประกอบนี้รวมถึงความต้องการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานสามารถร่วมงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น ๆ
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การขาดการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรหรือหน่วยงาน อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ โดยเฉพาะบุคคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มาก
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น จากการศึกษพบว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย และผู้ชายจะให้ความสำคัญของชั่วโมงการทำงานมากกว่าอย่างอื่น แต่ในผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะให้ความสำคัญกับชั่วโมงการทำงานมากขึ้น

10. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

มาริเนอร์ (Marriner. 1982 : 246 - 252) เสนอปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ดังนี้

1. การนิเทศงาน (Supervision) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมสูง
 2. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์กับปริมาณการควบคุมที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในการทำงาน และยังพบว่าระดับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ต่อการที่เขาสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขององค์การด้วย

3. การรับรู้ต่อบทบาท (Role Perception) หมายถึง การรับรู้ต่อความคาดหวังของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ป่วย ว่าต้องการให้พยาบาลปฏิบัติอย่างไร

4. สถานภาพทางสังคมและอาชีพ (Social Status and Occupation) ถ้าหากเป็นผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูง เช่น ผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับงานที่น่าสนใจความก้าวหน้าและนโยบายขององค์การ แต่ผู้ปฏิบัติงานจะให้ความสนใจกับความมั่นคงและความปลอดภัย ค่าตอบแทน การนิเทศ และบรรยากาศการทำงาน

5. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะคาดหวังในปัจจัยจูงใจภายในมากกว่าปัจจัยจูงใจภายนอก ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาต่างกันจึงมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

6. อายุ (Age) ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความสนใจในรายได้ ส่วนคนที่มีอายุมากจะสนใจถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) ได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานมี ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) มี 5 ประการคือ

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

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า ปัจจัยห้าฐาน (Hygiene Factor) มี 9 ประการ คือ

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

จันทรจิรา เหล่าพงษ์นันทน์ (2533 : 26) มีแนวคิดสอดคล้องกับ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) โดยแบ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในความเรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในผลงาน และมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป
2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การรู้สึกพอใจในการยอมรับผลการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกยินดีและเห็นด้วยกับการได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อเนื่อง ให้ได้รับวุฒิที่สูงขึ้นหรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตัวเอง
4. ลักษณะงาน หมายถึง การที่มีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำว่าเหมาะสมกับเวลา ความสนใจและตรงกับความรู้ความสามารถ
5. ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่รู้สึกพอใจที่มีอิสระในการดำเนินงาน หรือการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้วยตนเอง ได้รับการมอบหมายหน้าที่ และมีอำนาจตัดสินใจ
6. นโยบาย และการบริหาร หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในการดำเนินงานในโรงพยาบาล ที่มีการวางหลักการ นโยบายและวัตถุประสงค์ชัดเจน

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในสภาพของบริเวณ โรงพยาบาล อาคาร สถานที่ และความสะอาดสบาย วัสดุที่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานและมีจำนวนที่เหมาะสม

8. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในการปะทะสังสรรค์พูดคุยกับบุคคลอื่น ได้รับความร่วมมือจากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

9. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการ

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่รู้สึกพอใจว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

พรพรณิภา ราชเวียง และคนอื่น ๆ (เบญจวรรณ เนตรเขม. 2541 : 67 ; อ้างอิงมาจาก พรพรณิภา ราชเวียง และคนอื่น ๆ. 2539) ได้ศึกษาว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขึ้นกับ

1. รายได้ที่เพียงพอในการใช้จ่าย
2. ลักษณะงานที่ตรงกับสาขาวิชาชีพ
3. สวัสดิการที่พอเพียง
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
5. โอกาสในการศึกษาต่อ

จากที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน ดังนั้นในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงต้องทำให้ครอบคลุมทุกปัจจัยที่กล่าวถึง เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด

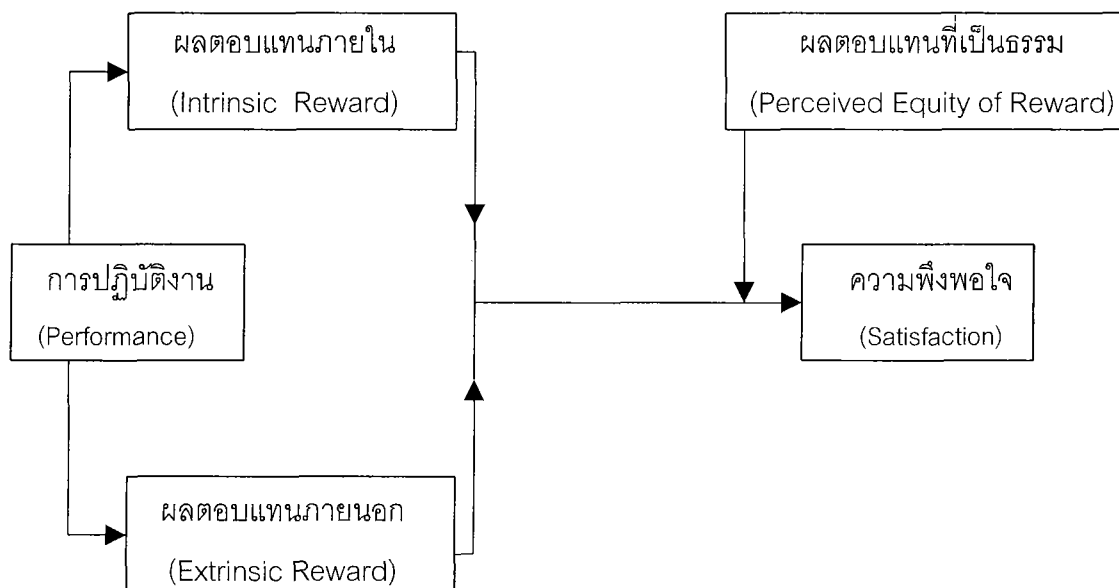
ผลของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน อาร์โนลด์ และเฟลแมน (Arnold and Feldman. 1986) พบว่า ผลที่เกิดจากความพึงพอใจในงานนั้นก่อให้เกิดผลที่สำคัญคือ

1. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งในแง่ที่ความพึงพอใจในงานส่งผลให้คนปฏิบัติงานและในแง่ที่การปฏิบัติงานมีอิทธิพลในการสร้างเสริมความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังกล่าวควรต้องดำเนินควบคู่กันไป ประการสำคัญคือผู้บริหารจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสัมพันธ์ และพยายามหาวิธีการทั้งในด้านที่จะจูงใจ

หรือผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและตั้งใจทำงานในที่สุด ขณะเดียวกันจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้และแน่ใจว่าตนจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการไปทำงานและการขาดงาน กล่าวคือ ถ้าบุคคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง โอกาสที่จะไม่ไปทำงานหรือขาดงานย่อมมีน้อย ซึ่งในกรณีเช่นนี้ จำเป็นจะต้องมีการนำระบบผลตอบแทนมาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน หากไม่มีการขาดงาน อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อการขาดงานด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงกดดันต่อการไปทำงาน ในเรื่องนี้ เฟลแมน (สุภาภรณ์ ใจสิทธิกุล. 2538 : 75 ; อ้างอิงมาจาก Feldman. 1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับการทำงานมาก หน่วยงานใดที่มีผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง การทำงานก็จะสูงตามขึ้นไปด้วยขณะที่หน่วยงานใดผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานต่ำการทำงานก็จะลดน้อยลง



ภาพประกอบ 3 ผลของความพึงพอใจในงานตามความเห็นของ เฟลแมน (Feldman. 1986)

ที่มา : สุภาภรณ์ ใจสิทธิกุล. 2538 : 76.

การวัดความพึงพอใจในงาน

ในองค์การหรือหน่วยงานทั้งหลายควรมีการวัดความพึงพอใจเพื่อให้เข้าใจกับแหล่งที่มา อันก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีผลลัพท์และผลผลิต และประสิทธิภาพของงาน (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 100 – 101) การวัดความพึงพอใจควรวัดเพื่อ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์อย่างน้อย 6 ข้อ คือ (Arnold and Feldman. 1986 : 210 – 212)

1. เพื่อวินิจฉัยแหล่งปัญหาขององค์การ
2. เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาการผลิตในทางอ้อม เช่น การลาออก การเปลี่ยนงาน และงานที่ด้อยคุณภาพ

3. เพื่อประเมินผลกระทบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในองค์การ
4. เพื่อกระตุ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม
5. เพื่อทราบถึงระดับความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้แก่องค์การ
6. เป็นเครื่องชี้วัดถึงประสิทธิผลของระบบรางวัลที่องค์กรมีต่อพนักงาน

การวัดความพึงพอใจในงานทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม ศึกษาจากข้อมูลτυติภูมิเลือกเหตุการณ์ที่สำคัญมาศึกษา (Critical Incidents) การเลือกที่จะใช้วิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร แต่ละวิธีมีจุดอ่อนด้วยกันทั้งนั้น ในทางปฏิบัติส่วนใหญ่จะใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจ (เบญจวรรณ เนตรแซม. 2541 : 75 ; อ้างอิงมาจาก Thierry and Koopman – Iwena. 1984 : 160 – 161)

พงศ์ หรดาล (2534 : 60 – 66) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะของงาน (Job Descriptive Index, JDI) ซึ่ง สมิท (Smith) เคนดอล (Kendall) และ ฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 โดยลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจในตัวงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9 – 18 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหลายประเภท ที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษา และทุกระดับรายได้ แบบสอบถามจะใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 10 – 15 นาที และการวัดแบบนี้มีประโยชน์หลายอย่าง เช่น

- 1.1 มีความง่ายพอที่พนักงานจะทำความเข้าใจ และดำเนินการทดสอบเองได้
- 1.2 มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่องาน
- 1.3 มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง จนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้

2. แบบสอบถามแบบมินเนสโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสท์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 ซึ่งเป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับแบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน คือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความโดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุดคือ ความพอใจอย่างมาก (5) จนถึงคะแนนต่ำสุดคือ ไม่พอใจอย่างมาก (1)

3. แบบสอบถามแบบ ซีแมนติคดิฟเฟอเรนเชียลสเกล (Semantic Differential Scale) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบประเมินความพึงพอใจที่เขามีอยู่ต่องานที่เขากระทำว่าอยู่ในระดับใด จากคำคุณศัพท์ที่ให้มาโดยมีระดับต่าง ๆ 7 ระดับ

4. แบบมาตรวัดสีหน้า (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่วัดจากลักษณะของหน้าตา โดยคุณลักษณะใบหน้าของพนักงาน ซึ่งบุคคลที่สร้างแบบสอบถามนี้คือ คูนิน (Kunin) โดยแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ประกอบไปด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกต่าง ๆ ออกมาแตกต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามนี้เพียงแต่เลือกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของเขาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลที่ร่วมงานด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

* งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความพึงพอใจในงาน ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni, 1973 : A) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยการสัมภาษณ์ครูในโรงเรียนทั้งในเมืองและชนบท จำนวน 3,382 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานมีความเป็นอิสระแก่กันและพบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงาน คือสภาพของการทำงาน สำหรับเรื่องเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ไวท์ (ประไพวรรณ ด้านประดิษฐ์ และวิมลมาศ บันยารชุน. 2538 : 43 ; อ้างอิงมาจาก White. 1987) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้ตรวจการพยาบาลในโรงพยาบาล โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก โดยศึกษาจากผู้ตรวจการพยาบาล 8 โรงพยาบาลในรัฐฟิลาเดลเฟีย จำนวน 34 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือการทำงานด้วยตนเอง การประสบความสำเร็จ นโยบาย และการบริหารงานของโรงพยาบาล การยอมรับสภาพการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ และความเป็นไปได้ของความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ เทคนิคในการนิเทศงาน

วิลเลียมส์ (เบญจวรรณ เนตรเขม. 2541 : 79 ; อ้างอิงมาจาก Williams. 1990) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกศัลยกรรม – อายุรกรรมของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ ซลาวิทท์ และคนอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน โดยพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนต่ำสุดจะให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมากที่สุด และพึงพอใจในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลด้วยกันสูงสุดรองลงมาคือ พึงพอใจในสถานภาพวิชาชีพ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์กับแพทย์ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน

ลาแวนท์ (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 100 – 101 ; อ้างอิงมาจาก Lavant. 1990) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียดซึ่งอาจจะเป็นสิ่งขัดขวางการทำงาน และศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต จำนวน 400 คน จากสถาบันระดับอุดมศึกษาทางภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ชื่อ “Life Stress and Work” ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตมีความเครียดในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยกลางคนมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตในวัยอื่น ๆ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก และผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นระดับความเครียดก็จะลดลง

จอห์นสัน (เบญจวรรณ เนตรชม. 2541 : 80 ; อ้างอิงมาจาก Johnston. 1991) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาว่าพยาบาลให้คุณค่ากับองค์ประกอบใดมากที่สุด และพยาบาลมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่อย่างไร โดยทำการศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ 385 คน ของโรงพยาบาลเซนต์เวสเทอร์น อเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่พยาบาลให้ค่าความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าตอบแทน รองลงมาคือสถานภาพวิชาชีพ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ เงื่อนไขของงานนโยบายขององค์กร พยาบาลมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจในสถานภาพวิชาชีพมากที่สุดรองลงมาคือความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน ตามลำดับ

ดอดด์ส์, ลอเรนซ์ และแวร์ริง (Dodds, Lawrence and Wearing. 1991) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยาบาล ระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับพยาบาลวิชาชีพ จุดประสงค์ของการศึกษาค้างนี้ เพื่อทราบการรับรู้ทั้งทางบวกและทางลบเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน และสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในวิชาชีพพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาปีสุดท้ายจำนวน 84 คน และพยาบาลวิชาชีพจำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม Perceptions of the Nurses' Workplace Questionnaire (PNW) เกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในวิชาชีพ ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน งานที่มีเวลาเป็นกรอบบังคับ และปัญหาในการมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานพยาบาลที่ทำ แต่นักศึกษาพยาบาลมองว่างานพยาบาลให้คุณค่าของตัวเองด้อยลง ผลการวิจัยยังทำให้ทราบว่า นักศึกษาพยาบาลที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก มีภาวะเครียดสูงในด้านการมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาพยาบาลที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทั่วไป ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อมูลที่แสดงให้ทราบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญอย่างมากในงานวิชาชีพพยาบาล

เทลเลอร์ (Taylor. 1994) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระดับความเครียดและปัจจัยของความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พยาบาลหน่วยฉุกเฉิน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างได้มาด้วยการสุ่มจากสมาคมพยาบาล รวม 148 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบวัดความเครียดของพยาบาล (Nursing Stress Scale) ของ เกรย์-ทอป และแอนเดอร์สัน (Gray-Toft and Anderson. 1981) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลหอผู้ป่วยหนักมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหลือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ระดับการศึกษา เงินเดือน และการทำงานเป็นผลัด

ฮีธโคล์ท (Heathcoat. 1997) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อม ความผูกพันและความพึงพอใจในงานของครูในปีแรก ๆ ที่ทำงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูและทำงานยังไม่ถึง 4 ปี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในงานเมื่อสามารถสร้างความสัมพันธ์ในทางบวกกับนักเรียนได้ นอกจากนี้ยังพบว่า รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อการคงอยู่ในงานด้วย

โจนส์ (Jones. 1997) ได้ศึกษาผลจากตัวแปรส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการเลือกอาชีพและความพึงพอใจในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ลาออกหรือเปลี่ยนย้ายงานจำนวน 133 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นอิสระ สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้มากที่สุด

บานเนตต์ (Barnett. 1997) ได้ศึกษาอิทธิพลของกฎระเบียบในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของนักเรียนที่เรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่อดูว่ามีปัจจัยอะไรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักเรียนได้ และอายุกับเพศมีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานและกฎระเบียบในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร และสามารถทำนายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กรได้ และยังพบอีกว่า อายุสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้แต่ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ส่วนเพศไม่มีผลต่อทั้งความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยในประเทศไทย

อัมพร ไอตระกูล (ประพันธ์ แพ้มงคลชอม. 2540 : 163 ; อ้างอิงมาจาก อัมพร ไอตระกูล. 2525) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มอายุ 20 – 29 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

พรทิพย์ เกษรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ไม่มีภาระทางครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด พยาบาลที่มีภาระทาง ครอบครัวหนักจะมีความเครียดสูง ส่วนตัวแปรอายุไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด

อำพัน ไชยทองศรี (2530 : 90 – 91) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า สถานภาพสมรสกับขนาดของโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 40 – 52) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลาง ในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์ไทย 8 แห่ง จำนวน 216 คน โดยวัดความพอใจต่องาน 6 ด้าน คือลักษณะงาน การควบคุม ดูแลของหัวหน้า ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน ความพอใจที่มีต่องานในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจที่มีต่องานในภาพรวม เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การ รองลงมาคือความพอใจในค่าตอบแทน

มารยาท เจริญสุขโสภณ (ประพันธ์ แพ้มคลองขอม, 2540 : 113 ; อ้างอิงมาจากมารยาท เจริญสุขโสภณ, 2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม กับสภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในเขตอุตสาหกรรม ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยใช้แบบสำรวจความเครียดพบว่า

1. ประชาชนในเขตอุตสาหกรรม โดยภาพรวมมีสภาวะสุขภาพจิตไม่ดี
2. ระดับการศึกษาของประชาชนลักษณะการกระจายตัวของอุตสาหกรรมและประเภทโรงงานอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตของประชาชนในเขตอุตสาหกรรม
3. ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจและสังคมในเขตอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต แต่เพศ รายได้ของบุคคล ระยะเวลาของการเข้ามาอยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต

ประพิมพ์พรรณ สุวรรณภูมิ (2533 : 73) ศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีความเครียดต่างกันและอธิบายว่า ลักษณะงานที่ไม่ส่งเสริมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ปริมาณงานมากทำให้เหนื่อย ไม่ก้าวหน้า และรับผิดชอบสูงทำให้เครียดตลอดเวลา ส่วนตัวแปร เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดของพยาบาล

มาลี ปะวงษ์ (2533 : 106 – 108) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในเขตและนอกเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการ

ทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับสถานที่ตั้งและพบว่า อาจารย์ที่สอนอยู่ในโรงเรียนสาธิตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่านอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สมบัติ ยรรยง (2533 : 205 – 206) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 โดยศึกษาจากข้าราชการพลเรือนในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี นักวิชาการศึกษา จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก คือ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เว้นด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ ด้านความสำเร็จของงานโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่พึงพอใจในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ และผู้มีวุฒิปริญญาตรี หรือสูงกว่าด้านการยอมรับนับถือโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ที่พึงพอใจมากได้แก่นักวิชาการศึกษามีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า และผู้มีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และสูงกว่า 10 ปี ด้านลักษณะของงานโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ นักวิชาการศึกษา ผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า ผู้มีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ผู้มีภูมิลำเนาเดิมนอกเขตจังหวัดที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกตัวแปร

จันทร์จิรา เหล่าพงษ์นันทน์ (2533 : 74 – 77) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ($r = .4319$)

รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2535 : 97 - 102) ได้ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 168 คน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นภูมิ จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดดัชนีความเครียดในอาชีพ (Occupational Stress Indicator) ของคูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1988) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเครียดระดับต่ำ และความเครียดระดับสูง ตามลำดับ บุคลิกภาพส่วนใหญ่มีแนวโน้มแบบ B ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน รองลงมาได้แก่ บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศ ตามลำดับ

สุภาณี ทองธรรม (เบญจวรรณ เนตรแถม. 2541 : 79 ; อ้างอิงมาจาก สุภาณี ทองธรรม. 2537) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากที่สุดในด้านรายได้ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และบรรยากาศองค์การสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 43.90

สุทธิดา รัตนวานิชย์พันธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ($r = .3801$)

มนภรณ์ วิทยาวงศรุจิ (2538 : 125-132) ได้ศึกษาระดับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร และความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน ภาวะในครอบครัว บุคลิกภาพแบบมุ่งความสำเร็จ และบรรยากาศองค์การ กับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพ ในระดับต่ำกว่าหัวหน้าตึกลงมา และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด 400 เตียงขึ้นไป ที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จำนวน 308 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ แบบมุ่งความสำเร็จ บรรยากาศองค์การ และความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ประสบการณ์ และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพล มีความสัมพันธ์ทางลบ ในระดับต่ำกว่าค่าความเครียด ในบทบาท ส่วนบรรยากาศองค์การมี

ขาดความสามัคคี และมีติอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ และปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาวะครอบครัว และบุคลิกภาพแบบมุ่งความสำเร็จ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปาริชาติ ตันตวิวัฒน์ (2538 : 47 – 52) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลประจำการ ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 450 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 10 ปี มีความพึงพอใจที่จะลาออกจากงานสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุมากกว่า 40 ปี การศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ($r = -.46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบตัวแปรที่มีประสิทธิภาพทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการรวม 6 ตัวแปร คือ 1. ความก้าวหน้าในงาน 2. ลักษณะของงาน 3. อายุ 4. สภาพการทำงาน 5. เงินเดือนและสิ่งตอบแทน 6. ความมั่นคง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันทำนายในกลุ่มรวมได้ 37.3 การวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานว่ามีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการ ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

ดุชนี ทศนาจันทธานี (2539 : 75 – 77) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร 2 ด้าน คือ ตัวแปรส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และบุคลิกภาพ ส่วนตัวแปรด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมขององค์กร กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ บรรยากาศในการปฏิบัติงานโดยรวม บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดาเรียน สังกะเสน และคนอื่น ๆ (2539 : 38 – 44) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ในเรื่องสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 : 157 – 161) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 285 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. พยาบาลมีความเครียดในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง 2. พยาบาลที่มีเพศต่างกัน ชั้นยศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน สถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. พยาบาลที่มีอายุต่างกัน รายได้ต่างกัน ระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 4. พยาบาลที่มีอายุต่างกัน ชั้นยศต่างกัน รายได้ต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน และสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5. พยาบาลที่มีเพศต่างกัน และระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน 6. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

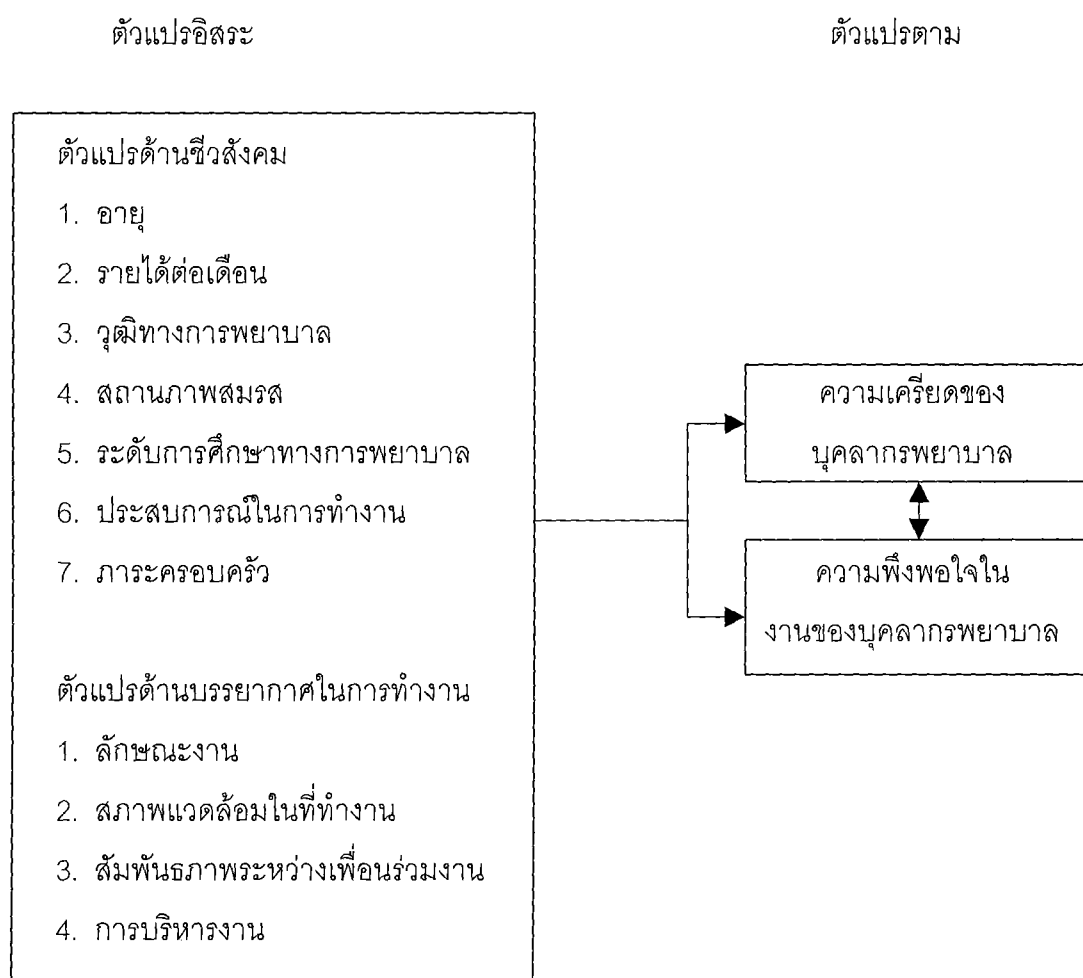
หัตถยา มัทยาท (2541 : 93 – 98) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล ประจำการ จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ประจำการ ส่วนใหญ่ มีความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลต่ำ แต่มีความสำเร็จส่วนบุคคลสูง การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ประจำการ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีความเหนื่อยหน่าย ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลมากกว่าทุกกลุ่ม พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีภาวะครอบครัวและรู้สึกเดือดร้อนปานกลาง มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มที่มีภาวะครอบครัว แต่ไม่รู้สึกเดือดร้อน ด้านปัจจัยทางการทำงาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีลักษณะงานหนัก มีความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าทุกกลุ่ม

พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี มีความเหนื่อยหน่าย และความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม

วณี เทศน์ธรรม (2541 : 78) ได้ศึกษาความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ศรีธัญญา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 155 คน ปีการศึกษา 2540 ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 2) นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 มีความเครียดโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4, 2 และชั้นปีที่ 3 ตามลำดับ 3) นักศึกษาพยาบาลที่มีสัมพันธภาพกับอาจารย์ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่างกัน มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมชั้นและมีสัมพันธภาพกับบุคลากรทางการพยาบาลในสถานที่ฝึกภาคปฏิบัติต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

รัตนารัตน์ ศิริจันทร์ (2542 : 147) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล และตัวแปรด้านการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่มีตัวแปรส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ทักษะติดต่อวิชาชีพ วิธีเผชิญปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ มีความเหนื่อยหน่ายต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สถานภาพสมรส และวิธีเผชิญปัญหาแบบเอาชนะ มีความเหนื่อยหน่ายไม่ต่างกัน ตัวแปรด้านการทำงานต่างกัน ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และบรรยากาศในการทำงาน มีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน ส่วนขนาดของโรงพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ทำให้ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังปรากฏตามภาพประกอบ 4 และดำเนินการทดสอบสมมติฐานต่อไป



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บุคลากรพยาบาลที่มีอายุต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
2. บุคลากรพยาบาลที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
4. บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
5. บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

6. บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
7. บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
8. บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
9. บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
10. บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
11. บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
12. บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
13. บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
14. บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
15. บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
16. บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
17. บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
18. บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
19. บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
20. บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
21. บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน
22. บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
23. ความเครียดของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและความพึงพอใจในงาน ความแตกต่างของความเครียดและความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในงาน ของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

เป็นบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 จำนวน 2,436 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เป็นบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาด้วยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสัดส่วนของ เครซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 – 610)

ขั้นที่ 2 สุ่มโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายมา โดยใช้การจับฉลากจาก 7 โรงพยาบาล เหลือ 3 โรงพยาบาล ดังปรากฏตามตาราง 3

ขั้นที่ 3 สุ่มบุคลากรพยาบาลแต่ละแผนกจากแผนกที่มีอยู่ในแต่ละโรงพยาบาล ด้วยวิธีสุ่มแบบมีสัดส่วน ได้จำนวน 335 คน ดังปรากฏตามตาราง 4

ตาราง 3 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. วชิรพยาบาล	1,026	-
2. กลาง	505	128
3. หลวงพ่อทวีศักดิ์	43	-
4. ดากสิน	434	111
5. เจริญกรุงประชารักษ์	373	96
6. หนองจอก	28	-
7. ลาดกระบัง	27	-
รวม	2,436	335

ที่มา : สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2542 : 57.

ตาราง 4 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน และวุฒิทางการพยาบาล

โรงพยาบาล	วุฒิทางการ พยาบาล หน่วยงาน	ประชากร			รวม	กลุ่มตัวอย่าง			รวม
		พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	เจ้าหน้าที่ พยาบาล		พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	เจ้าหน้าที่ พยาบาล	
กลาง	อายุรกรรม	86	2	12	100	24	1	3	28
	ศัลยกรรม	152	3	40	195	38	2	9	49
	กุมารเวชกรรม	81	-	4	85	20	-	1	21
	สูติ-นารีเวชกรรม	59	-	28	87	15	-	5	20
	อุบัติเหตุและนิติเวชวิทยา	20	-	18	38	6	-	4	10
ดากสิน	อายุรกรรม	85	3	18	106	22	1	3	26
	ศัลยกรรม	90	5	25	120	24	1	5	30
	กุมารเวชกรรม	72	2	6	80	20	-	2	22
	สูติ-นารีเวชกรรม	80	7	13	100	20	2	3	25
	อุบัติเหตุและนิติเวชวิทยา	20	-	8	28	6	-	2	8

ตาราง 4 (ต่อ)

โรงพยาบาล	วุฒิทางการ พยาบาล หน่วยงาน	ประชากร			รวม	กลุ่มตัวอย่าง			รวม
		พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	เจ้าหน้าที่ พยาบาล		พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	เจ้าหน้าที่ พยาบาล	
เจริญกรุง ประชากรักษ์	อายุกรรม	72	2	12	86	18	-	3	21
	ศัลยกรรม	92	4	15	111	22	1	3	26
	กุมารเวชกรรม	67	-	4	71	17	-	1	18
	สูติ-นรีเวชกรรม	70	5	18	93	18	2	3	23
	อุบัติเหตุและนิติเวชวิทยา	21	-	1	22	7	-	1	8
	รวม	1,067	33	222	1,322	227	10	48	335

ที่มา : ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด และความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย คำถามด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน จำนวน 32 ข้อ ข้อคำถามทั้งหมด เป็นข้อความที่มีความหมายทางบวกและทางลบ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด, จริงมาก, จริงบ้าง, จริงน้อย, จริงน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือก 1 คำตอบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดประกอบด้วยข้อถามที่แสดงถึงความเครียดปรับปรุงจากแบบสอบถามของ ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2532 : 40) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ ดูแกน และคนอื่นๆ (Dugan and others. 1986 : 83) จำนวน 30 ข้อ โดยครอบคลุมทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านอารมณ์ เช่น เบื่อหน่าย ฉุนเฉียว กระวนกระวาย

2. ด้านอวัยวะ เช่น ปากคอแห้ง หายใจถี่ วิงเวียนศีรษะ
 3. ด้านกล้ามเนื้อ เช่น มือเท้าสั่น ปวดหลัง ตาพร่า
 4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น นอนไม่หลับ ลูกลี้ลู่กลน เดินตัวเกร็ง
- แบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ บ่อยครั้งที่ที่สุด, บ่อยครั้ง, ปานกลาง, น้อยครั้ง, น้อยครั้งที่ที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือก 1 คำตอบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลปรับปรุงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่สร้างโดย จันทรีจิรา เหล่าพงษ์นนนท์ (2533 : 105 – 108) ตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) จำนวน 39 ข้อ โดยครอบคลุมความพึงพอใจในงานทั้ง 10 องค์ประกอบ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในความเรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน มีความพึงพอใจ และภูมิใจในผลงาน มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป
2. การยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการยอมรับผลการปฏิบัติงาน เห็นด้วยกับการได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ และกำลังใจ จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ เพื่อให้ได้วุฒิสูงขึ้น หรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง
4. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำว่า เหมาะสมกับเวลาความสนใจ และตรงกับความรู้ความสามารถ
5. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่มีอิสระในการดำเนินงาน หรือแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้วยตนเอง ได้รับการมอบหมายหน้าที่ และมีอำนาจในการตัดสินใจ
6. นโยบาย และการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการดำเนินงานภายในโรงพยาบาล ที่มีการวางหลักการ นโยบาย และวัตถุประสงค์ชัดเจน
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในสภาพของบริเวณโรงพยาบาล อาคาร สถานที่ และความสะอาดสงบ วัสดุที่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานและมีจำนวนที่เหมาะสม

8. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่รู้สึกพึงพอใจในการปะทะสังสรรค์ พุดคุยกับบุคคลอื่น ได้รับความร่วมมือจากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

9. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง การที่รู้สึกพอใจในผลตอบแทน จากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการ

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่รู้สึกพอใจว่าจะได้ทำงานใน ตำแหน่ง และสถานที่นั้นนานคงทน

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก ปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัย และตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียด และความพึงพอใจในงานของพยาบาลรวมทั้งตัวแปรต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด และความพึงพอใจในงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยความรู้จากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แบบสอบถาม 4 ตอน คือ แบบสอบถามตัวแปรด้านชีวิสังคม จำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 48 ข้อ แบบสอบถามความเครียด จำนวน 40 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 50 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อแก้ไขปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้แบบสอบถามตัวแปรด้านชีวิสังคม จำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 38 ข้อ แบบสอบถามความเครียด จำนวน 36 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 44 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 32 ข้อ แบบสอบถามความเครียด จำนวน 30 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 39 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้นในแต่ละข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน ผู้ตอบต้องตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ดังนี้

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบน้อยที่สุด

ถ้าข้อความที่มีความหมาย		ทางบวก	ทางลบ
จริงมากที่สุด	ให้คะแนน	5	1
จริงมาก	ให้คะแนน	4	2
จริงบ้าง	ให้คะแนน	3	3
จริงน้อย	ให้คะแนน	2	4
จริงน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	5

เกณฑ์การประเมินผล แบ่งระดับ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน โดยนำคะแนนจากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลผลตามเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2539 : 9)

ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่พยาบาลปฏิบัติเป็นหน้าที่ปกติ งานที่ต้องรับผิดชอบ การดูแลผู้ป่วย การปฏิบัติงานโดยมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานพอเพียง งานที่ได้รับมอบหมาย จากหัวหน้างาน งานที่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	ลักษณะงานหนักมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	ลักษณะงานหนักปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	ลักษณะงานธรรมดา

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ สิ่งก่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อม ทั่ว ๆ ไปในการปฏิบัติงาน สภาพห้องทำงาน สภาพทั่ว ๆ ไปด้านโครงสร้างของตึก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี

สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การประสานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกัน บรรยากาศในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี

การบริหารงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่บุคลากรพยาบาล มีต่อการบริหารงานของหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ในด้านความสามารถบริหารงาน ความยุติธรรม มีเหตุผล ให้โอกาสแสดงความ สามารถ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	การบริหารงานไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	การบริหารงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	การบริหารงานดี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความเครียด ประกอบด้วยข้อความแสดงถึงความเครียด ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้นในแต่ละข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ในการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบว่ามีอาการเหล่านั้นบ่อยครั้งเพียงใดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาโดยคำตอบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

เกณฑ์การประเมินผล นำคะแนนจากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปรผลตามเกณฑ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2539 : 9)

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยข้อความที่ครอบคลุมความพึงพอใจในงานทั้ง 10 องค์ประกอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้นในแต่ละข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบให้ตรงความรู้สึกหรือความเป็นจริง ดังนี้

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

ถ้าข้อความที่มีความหมาย		ทางบวก	ทางลบ
จริงมากที่สุด	ให้คะแนน	5	1
จริงมาก	ให้คะแนน	4	2
จริงบ้าง	ให้คะแนน	3	3
จริงน้อย	ให้คะแนน	2	4
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	1	5

เกณฑ์การประเมินผล นำคะแนนจากแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลผลตามเกณฑ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2539 : 9)

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จแล้ว ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านชีวิตสังคม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านบรรยากาศในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

ข้อคำถามด้านละ 12 ข้อ รวม 48 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 50 ข้อ

ไปให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาบัณฑิตตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงข้อคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ เรียกว่า Face Validity พิจารณาเป็นรายข้อว่าแต่ละข้อของแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์กำหนดคะแนนของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 124) ดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการ

- 1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการ

บันทึกผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์ที่ต้องการ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจของข้อแบบสอบถามตามสูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 124) โดยผู้วิจัยจะเลือกแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ .5 หรือมากกว่า ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาส่วนแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า .5 ผู้วิจัยจะตัดออกซึ่งได้แบบสอบถามตอนที่ 1 จำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 38 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ 3 จำนวน 36 ข้อ และแบบสอบถามตอนที่ 4 จำนวน 44 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน

4. แบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้วยวิธี ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยใช้สถิติค่าที่ (t-test) และคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 185) ได้แบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 32 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ 3 จำนวน 30 ข้อ และแบบสอบถามตอนที่ 4 จำนวน 39 ข้อ

5. นำข้อความที่คัดเลือกในข้อ 4 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170 – 171) ได้แบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 32 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .956 แบบสอบถามตอนที่ 3 จำนวน 30 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .943 และแบบสอบถามตอนที่ 4 จำนวน 39 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .967

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล สังกัด สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 – 25 มีนาคม 2543 โดยให้กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาทำแบบสอบถามคนละประมาณ 25 นาที วันละ 13 – 14 คน

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบ 335 ชุด
แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

วิธีจัดการกับข้อมูล

1. ให้คะแนนในแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science : SPSS) และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) แยกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา
4. หาค่าเฉลี่ยของความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ โดยหาค่าจากค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Varince) หรือทดสอบค่าเอฟ (F – test) เพื่อทดสอบสมมติฐานตั้งแต่ข้อที่ 1 – ข้อ 22
ถ้าพบว่าการทดสอบค่า เอฟ (F – test) มีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ต่อไปโดยวิธีของนิวแมน - คูลล์ (Newman - Keuls Method)
6. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเปียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 23 และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยทำการทดสอบค่าที (t-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (ประกอบ กรรณสูตร. 2525 : 73)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 67)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพิสัย (Face Validity) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 124)

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

เมื่อ	IC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170 – 171)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

2.3 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้ t-test แบบเทคนิค 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 185)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
	\bar{X}_H	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	\bar{X}_L	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S^2_H	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	S^2_L	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	n_H	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
	n_L	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าที (t – test independent) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 177)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1}\right)^2 + \left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{1}{N_1-1} + \frac{1}{n_2-1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F – test) เพื่อทดสอบสมมติฐานตั้งแต่วันที่ 1 – 22 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 249)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – distribution
	MS_B	แทน	ค่า Mean Square ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

ถ้าหากพบว่า ผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะ
ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน – คูลส์ (Newman – Kuels Method)
โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 267 - 268)

$$q \cdot \sqrt{\frac{MS_w}{N}}$$

เมื่อ	q	แทน	q – Statistic ที่ได้จากรายการ
	MS_w	แทน	ค่า Mean – Square ภายในกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน

3.3 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Produce Moment
Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 23 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.
2537 : 322)

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

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

3.4 ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้
 โดยการทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 325)

$$t = \frac{r \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้
	n	แทน	จำนวนบุคลากรพยาบาลในกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากร
พยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้การแปลความหมาย
ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F -distribution
Df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผู้วิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน
คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (ตาราง 5)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านชีวิตสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทาง
การพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน
ภาวะครอบครัว ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่
ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน (ตาราง 6 – ตาราง 20)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านชีวิตสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน
วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการ
ทำงาน ภาวะครอบครัว ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวด
ล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน (ตาราง 21 – ตาราง 33)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดและความพึงพอใจในงานของ
บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (ตาราง 34)

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม และ
บรรยากาศในการทำงาน ดังปรากฏตามตาราง 5

ตาราง 5 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรด้านชีวสังคมและบรรยากาศใน
การทำงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแปรด้านชีวสังคม			
อายุ	น้อยกว่า 21 ปี	12	3.60
	21 – 30 ปี	181	54.00
	31 – 40 ปี	90	26.90
	41 – 50 ปี	48	14.30
	51 – 60 ปี	4	1.20
	รวม	335	100.00
รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 10,000 บาท	158	47.20
	10,001 – 20,000 บาท	113	33.70
	20,001 – 30,000 บาท	63	18.80
	มากกว่า 30,000 บาท	1	0.30
	รวม	335	100.00
วุฒิทางการพยาบาล	พยาบาลวิชาชีพ	277	82.70
	พยาบาลเทคนิค	10	3.00
	เจ้าหน้าที่พยาบาล	48	14.30
	รวม	335	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	236	70.40
	คู่	92	27.50
	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	7	2.10
	รวม	335	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา			
ทางการพยาบาล	ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	18.50
	ปริญญาตรี	268	80.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.50
รวม		335	100.00
ประสบการณ์ใน			
การทำงาน	เริ่มบรรจุ – 5 ปี	125	37.30
	6 – 10 ปี	81	24.20
	10 – 15 ปี	50	14.90
	16 – 20 ปี	55	16.40
	มากกว่า 20 ปี	24	7.20
รวม		335	100.00
ภาวะครอบครัว	ไม่มีภาวะครอบครัว	48	14.30
	มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน	179	53.40
	มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง	104	31.10
	มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก	4	1.20
รวม		335	100.00
ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน			
ลักษณะงาน	ธรรมดา	19	5.70
	ปานกลาง	231	69.00
	หนักมาก	85	25.30
รวม		335	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
สภาพแวดล้อมใน			
ที่ทำงาน	ดี	143	42.70
	ปานกลาง	185	55.20
	ไม่ดี	7	2.10
รวม		335	100.00
สัมพันธภาพระหว่าง			
เพื่อนร่วมงาน	ดี	137	40.90
	ปานกลาง	198	59.10
	ไม่ดี	-	-
รวม		335	100.00
การบริหารงาน	ดี	92	27.50
	ปานกลาง	205	61.20
	ไม่ดี	38	11.30
รวม		335	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.20 วุฒิทางการพยาบาล เป็นพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 82.70 สถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 70.40 ระดับ การศึกษาทางการพยาบาลปริญญาตรี คนคิดเป็นร้อยละ 80.00 ประสบการณ์ในการทำงาน เริ่มบรรจุ – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.30 และภาวะครอบครัว คือ มีภาวะครอบครัวที่ไม่ดีเด็กร้อย คิดเป็นร้อยละ 53.40

ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะงานส่วนใหญ่มีลักษณะงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 69.00 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.20 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมี 2 ระดับ คือ ดีกับปานกลาง ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.10 และบรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน ส่วนใหญ่ได้รับการบริหารงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.20

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน

2.1 วิเคราะห์ความแปรปรวนความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัวต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1, ข้อ 3, ข้อ 5, ข้อ 7 ข้อ 9, ข้อ 11 และข้อ 13 ที่ว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล และภาวะครอบครัว ต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน ดังปรากฏตามตาราง 6 – 14

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดของบุคลากรพยาบาล
ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน
วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์
ในการทำงานและภาวะครอบครัว

ตัวแปร	n	ความเครียด		
		\bar{X}	S	ระดับ
อายุ				
น้อยกว่า 21 ปี	12	2.32	0.44	น้อย
21 – 30 ปี	181	2.00	0.49	น้อย
31 – 40 ปี	90	1.84	0.51	น้อย
41 – 50 ปี	48	1.75	0.51	น้อย
51 – 60 ปี	4	2.23	0.99	น้อย
รายได้ต่อเดือน				
น้อยกว่า 10,000 บาท	158	2.01	0.50	น้อย
10,001 – 20,000 บาท	113	1.94	0.56	น้อย
20,001 – 30,000 บาท	63	1.73	0.45	น้อย
มากกว่า 30,000 บาท	1	1.87	-	น้อย
วุฒิทางการพยาบาล				
พยาบาลวิชาชีพ	277	1.87	0.49	น้อย
พยาบาลเทคนิค	10	2.39	0.56	ปานกลาง
ผู้ช่วยพยาบาล	48	2.21	0.55	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ความเครียด		
		\bar{X}	S	ระดับ
สถานภาพสมรส				
โสด	236	1.95	0.50	น้อย
คู่	92	1.86	0.52	น้อย
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	7	2.43	0.79	ปานกลาง
ระดับการศึกษาทางการพยาบาล				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	2.22	0.55	น้อย
ปริญญาตรี	268	1.86	0.49	น้อย
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.25	0.57	น้อย
ประสบการณ์ในการทำงาน				
เริ่มบรรจุ – 5 ปี	128	2.01	0.49	น้อย
6 – 10 ปี	81	2.00	0.52	น้อย
11 – 15 ปี	50	1.92	0.51	น้อย
16 – 20 ปี	55	1.70	0.48	น้อย
มากกว่า 20 ปี	24	1.90	0.63	น้อย
ภาวะครอบครัว				
ไม่มีภาวะครอบครัว	48	1.87	0.47	น้อย
มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน	179	1.86	0.48	น้อย
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง	104	2.09	0.57	น้อย
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก	4	1.94	0.55	น้อย

จากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลทุกกลุ่มมีความเครียดระดับน้อย ถ้าพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวแปร พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลในกลุ่มอายุอื่น ๆ รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และบุคลากรพยาบาลที่มีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี

ตัวแปรรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป กลุ่มที่มีความเครียดน้อยที่สุดคือบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

ตัวแปรวุฒิทาง การพยาบาล พบว่า พยาบาลเทคนิคมีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพตามลำดับ

ตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสด และคู่

ตัวแปรระดับการศึกษาทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาล สูงกว่าปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานเริ่มบรรจุ – 5 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ 6 – 10 ปี มากกว่า 20 ปี 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี

ตัวแปรภาระครอบครัว พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลางมีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนมาก ไม่มีภาระครอบครัว และบุคลากรพยาบาลที่มีความเครียดน้อยที่สุดคือ บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน

ตาราง 7 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
 สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล
 สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะ
 ครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	4	5.32	1.33	5.19*	.0005
ภายในกลุ่ม	330	84.41	0.26		
รวม	334	89.73			
รายได้ต่อเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	3	3.40	1.13	4.34*	.0051
ภายในกลุ่ม	331	86.33	0.26		
รวม	334	89.73			
วุฒิทางการพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	6.83	3.41	13.66*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	82.90	0.25		
รวม	334	89.73			
สถานภาพสมรส					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.28	1.14	4.32*	.0139
ภายในกลุ่ม	332	87.45	0.26		
รวม	334	89.73			
ระดับการศึกษาทางการพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	6.99	3.49	14.02*	.000
ภายในกลุ่ม	332	82.74	0.25		
รวม	334	89.73			

ตาราง 7 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสพการณ์ในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.94	0.98	3.78*	.0050
ภายในกลุ่ม	330	85.79	0.26		
รวม	334	89.73			
ภาวะครอบครัว					
ระหว่างกลุ่ม	3	3.78	1.26	4.85*	.0025
ภายในกลุ่ม	331	85.94	0.25		
รวม	334	89.73			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสพการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัวต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 1, ข้อ 3, ข้อ 5, ข้อ 7, ข้อ 9, ข้อ 11 และข้อ 13 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ นิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls Method) ดังปรากฏตามตาราง 8 – ตาราง 14

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		41 – 50 ปี	31 – 40 ปี	21 – 30 ปี	51 – 60 ปี	น้อยกว่า 21 ปี
	\bar{X}	1.75	1.84	1.99	2.23	2.33
41 – 50 ปี	1.75	-	0.09	0.24	0.48*	0.58*
31 – 40 ปี	1.84		-	0.15	0.39*	0.49*
21 – 30 ปี	1.99			-	0.24	0.34*
51 – 60 ปี	2.23				-	0.10
น้อยกว่า 21 ปี	2.33					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี บุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 41 – 50 ปี, 31 – 40 ปี และ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรพยาบาลกลุ่มอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความเครียดสูงที่สุด ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	น้อยกว่า 10,000 บาท
\bar{X}	1.73	1.87	1.94	2.01
20,001 – 30,000 บาท	1.73	-	0.21*	0.28*
มากกว่า 30,000 บาท	1.87	-	0.07	0.14
10,001 – 20,000 บาท	1.94			0.07
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.01			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามวุฒิทางการพยาบาล

วุฒิทางการพยาบาล	พยาบาลวิชาชีพ	เจ้าหน้าที่พยาบาล	พยาบาลเทคนิค
\bar{X}	1.87	2.21	2.39
พยาบาลวิชาชีพ	1.87	-	0.52*
เจ้าหน้าที่พยาบาล	2.21	-	0.18
พยาบาลเทคนิค	2.39		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลกับพยาบาลเทคนิค มีความเครียดมากกว่าพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	คู่	โสด	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
		1.86	1.92	2.43
คู่	1.86	-	0.09	0.57*
โสด	1.92		-	1.48*
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	2.43			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่กับโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษาทางการพยาบาล

ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	1.86	2.22	2.25
ปริญญาตรี	1.86	-	0.36*	0.39
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.22		-	0.03
สูงกว่าปริญญาตรี	2.25			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ใน การทำงาน	16 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี	11 – 15 ปี	6 – 10 ปี	เริ่มบรรจุ – 5 ปี	
	\bar{X}	1.70	1.90	1.92	2.00	2.01
16 – 20 ปี	1.70	-	0.20	0.22	0.30*	0.31*
มากกว่า 20 ปี	1.90		-	0.02	0.10	0.11
11 – 15 ปี	1.92			-	0.08	0.09
6 – 10 ปี	2.00				-	0.01
เริ่มบรรจุ – 5 ปี	2.01					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี และบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เริ่มบรรจุ – 5 ปี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มี ประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงาน การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามภาวะครอบครัว

ภาวะครอบครัว	มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน	ไม่มีภาวะครอบครัว	มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก	มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง
\bar{X}	1.86	1.87	1.94	2.09
มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน	1.86	-	0.01	0.08
ไม่มีภาวะครอบครัว	1.87	-	0.07	0.22*
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก	1.94		-	0.15
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง	2.09			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อนและไม่มีภาวะครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
 สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีบรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะงาน
 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและการบริหารงานต่างกัน
 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 15 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานต่างกันจะมี
 ความเครียดแตกต่างกัน” ข้อ 17 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกัน
 จะมีความเครียดแตกต่างกัน” ข้อ 19 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วม
 งานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน” และข้อ 21 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่ได้รับการ
 บริหารงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน” ดังปรากฏตามตาราง 15 – 20

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเครียดของบุคลากรพยาบาล

ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงาน
 ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและ
 การบริหารงาน

ตัวแปร	n	ความเครียด		
		\bar{X}	S	ระดับ
ลักษณะงาน				
หนักมาก	85	2.13	0.56	น้อย
ปานกลาง	231	1.90	0.49	น้อย
ธรรมดา	19	1.49	0.34	น้อย
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน				
ไม่ดี	7	1.98	0.72	น้อย
ปานกลาง	185	2.03	0.54	น้อย
ดี	143	1.80	0.45	น้อย

ตาราง 15 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ความเครียด		
		\bar{X}	S	ระดับ
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน				
ไม่ดี	-	-	-	-
ปานกลาง	198	2.09	0.53	น้อย
ดี	137	1.71	0.40	น้อย
การบริหารงาน				
ไม่ดี	38	2.34	0.55	ปานกลาง
ปานกลาง	205	1.94	0.47	น้อย
ดี	92	1.74	0.49	น้อย

จากตาราง 15 แสดงว่า บรรยากาศในการทำงานทุกด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะหนักมากมีระดับความเครียดมากกว่าลักษณะงานปานกลาง และลักษณะงานธรรมดา บรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานระดับปานกลาง มีความเครียดมากกว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานระดับดีและระดับไม่ดี บรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลางกับระดับดี สัมพันธภาพปานกลางทำให้อุบลากรพยาบาล มีความเครียดมากกว่าสัมพันธภาพดี และ บรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงานไม่ดี ทำให้อุบลากรพยาบาลมีความเครียดมากกว่าการบริหารงานดีและการบริหารงานปานกลาง

ตาราง 16 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
 สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงาน
 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการบริหารงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	7.00	3.50	14.04*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	82.73	0.25		
รวม	334	89.73			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	4.14	2.07	8.02*	.0004
ภายในกลุ่ม	332	85.59	0.26		
รวม	334	89.73			
การบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	9.76	4.88	20.25*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	79.97	0.24		
รวม	334	89.73			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการบริหารงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 15, ข้อ 17 และ ข้อ 21 จึงทำการทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบนิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls Method) ดังปรากฏตามตาราง 17 – ตาราง 19

ตาราง 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน		ธรรมดา	ปานกลาง	หนักมาก
	\bar{X}	1.49	1.90	2.13
ธรรมดา	1.49	-	0.41*	0.64*
ปานกลาง	1.90		-	0.23*
หนักมาก	2.13			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงานหนักมาก มีความเครียดมากกว่าลักษณะงานปานกลางและธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านสภาพ
แวดล้อมในที่ทำงาน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน		ดี	ไม่ดี	ปานกลาง
	\bar{X}	1.81	1.99	2.03
ดี	1.81	-	0.18	0.22*
ไม่ดี	1.99		-	0.04
ปานกลาง	2.03			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยาภาคในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลาง มีความเครียดมากกว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสภาพแวดล้อมในที่ทำงานผู้อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยาภาคในการทำงานด้านการบริหารงาน

การบริหารงาน		ดี	ปานกลาง	ไม่ดี
	\bar{X}	1.74	1.94	2.34
ดี	1.74	-	0.20*	0.60*
ปานกลาง	1.94		-	0.40*
ไม่ดี	2.34			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลที่มีบรรยาภาคในการทำงานด้านการบริหารงานไม่ดี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานปานกลางและการบริหารงานดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากบรรยาภาคในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมี 2 กลุ่ม คือ สัมพันธภาพปานกลางและสัมพันธภาพดี จึงทำการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ดังปรากฏตามตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่าง
เพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	n	ความเครียด		
		\bar{X}	S	t
สัมพันธภาพปานกลาง	198	2.09	0.53	7.51*
สัมพันธภาพดี	137	1.71	0.41	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพ
ระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง มีความเครียดมากกว่าสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 19

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลใน
โรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้านชีวสังคมได้แก่
อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล
ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัว และตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงานได้แก่
ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน

3.1 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลใน
โรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการ
พยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และ
ภาระครอบครัวต่างกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, ข้อ 4, ข้อ 6, ข้อ 8, ข้อ 10, ข้อ 12, และข้อ
14 ที่ว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับ
การศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาระครอบครัวต่างกันมีความ
พึงพอใจในงานแตกต่างกัน ดังปรากฏตามตาราง 21 – ตาราง 27

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในงานของบุคลากร
พยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ
รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล
ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจในงาน		
		\bar{X}	S	ระดับ
อายุ				
น้อยกว่า 21 ปี	12	2.69	0.23	ปานกลาง
21 – 30 ปี	181	3.14	0.39	ปานกลาง
31 – 40 ปี	90	3.35	0.40	ปานกลาง
41 – 50 ปี	48	3.54	0.46	ปานกลาง
51 – 60 ปี	4	3.69	0.60	มาก
รายได้ต่อเดือน				
น้อยกว่า 10,000 บาท	158	3.14	0.40	ปานกลาง
10,001 – 20,000 บาท	113	3.20	0.36	ปานกลาง
20,001 – 30,000 บาท	63	3.57	0.49	ปานกลาง
มากกว่า 30,000 บาท	1	3.58	-	ปานกลาง
วุฒิทางการพยาบาล				
พยาบาลวิชาชีพ	277	3.31	0.42	ปานกลาง
พยาบาลเทคนิค	10	3.12	0.37	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่พยาบาล	48	2.92	0.40	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจในงาน		
		\bar{X}	S	ระดับ
สถานภาพสมรส				
โสด	236	3.22	0.43	ปานกลาง
คู่	92	3.32	0.45	ปานกลาง
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	7	3.15	0.64	ปานกลาง
ระดับการศึกษาทางการแพทย์				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	2.98	0.42	ปานกลาง
ปริญญาตรี	268	3.30	0.41	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.35	0.80	ปานกลาง
ประสบการณ์ในการทำงาน				
เริ่มบรรจุ – 5 ปี	125	3.15	0.39	ปานกลาง
6 – 10 ปี	81	3.09	0.37	ปานกลาง
11– 15 ปี	50	3.32	0.38	ปานกลาง
16– 20 ปี	55	3.52	0.50	ปานกลาง
มากกว่า 20 ปี	24	3.46	0.40	ปานกลาง
ภาวะครอบครัว				
ไม่มีภาวะครอบครัว	48	3.23	0.37	ปานกลาง
มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน	179	3.29	0.47	ปานกลาง
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง	104	3.16	0.42	ปานกลาง
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก	4	3.19	0.12	ปานกลาง

จากตาราง 21 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ มีความพึงพอใจในงานระดับมาก รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี 31 – 40 ปี 21 – 30 ปี และบุคลากรพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดคือ บุคลากรพยาบาลกลุ่มอายุน้อยกว่า 21 ปี

ตัวแปรรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ และรองลงมาคือ บุคลากรพยาบาล ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท บุคลากรพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดคือ บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

ตัวแปรวุฒิทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมากกว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยพยาบาล

ตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรพยาบาล ที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสด และบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตัวแปรระดับการศึกษาทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลในกลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี

ตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี 11 – 15 ปี เริ่มบรรจุ – 5 ปี และบุคลากรพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดคือบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี

ตัวแปรภาระครอบครัว พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ กลุ่มที่ไม่มีภาระครอบครัว มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนมาก และมีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 22 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลใน
โรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน
วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ใน
การทำงาน และภาวะครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	4	11.40	2.85	17.82*	.0000
ภายในกลุ่ม	330	52.78	0.16		
รวม	334	64.19			
รายได้ต่อเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	3	8.83	2.94	17.11*	.0000
ภายในกลุ่ม	331	57.87	0.17		
รวม	334	64.19			
วุฒิทางการพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	6.31	3.15	18.11*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	57.87	0.17		
รวม	334	64.19			
สถานภาพสมรส					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.68	0.34	1.78	.1697
ภายในกลุ่ม	332	63.51	0.19		
รวม	334	64.19			
ระดับการศึกษาทางการพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	5.24	2.62	14.75*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	58.95	0.18		
รวม	334	64.19			

ตาราง 22 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสบการณ์ในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4	8.74	2.18	12.99*	.0000
ภายในกลุ่ม	330	55.45	0.17		
รวม	334	64.19			
ภาวะครอบครัว					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.16	0.39	2.03	.1095
ภายในกลุ่ม	331	63.03	0.19		
รวม	334	64.19			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล ระดับการศึกษาทางการพยาบาล และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2, ข้อ 4, ข้อ 6, ข้อ 10 และข้อ 12 ที่ตั้งไว้ จึงนำข้อมูลทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ นิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls Method) ดังปรากฏตามตาราง 23 – ตาราง 27 ส่วนตัวแปรด้านสถานภาพสมรสและภาวะครอบครัวของบุคลากรพยาบาลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 8 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน” และข้อ 14 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน”

ตาราง 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	น้อยกว่า 21 ปี	น้อยกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	\bar{X}					
น้อยกว่า 21 ปี	2.69	-	0.45*	0.66*	0.85*	1.00*
21 – 30 ปี	3.14		-	0.21*	0.40*	0.55*
31 – 40 ปี	3.35			-	0.19*	0.34
41 – 50 ปี	3.54				-	0.15
51 – 60 ปี	3.69					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี กับ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี บุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี และบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด และบุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	\bar{X}	3.14	3.20	3.57	3.58
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.14	-	0.06	0.43*	0.44
10,001 – 20,000 บาท	3.20		-	0.37*	0.38
20,001 – 30,000 บาท	3.57				0.01
มากกว่า 30,000 บาท	3.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามวุฒิทางการพยาบาล

วุฒิทางการพยาบาล		เจ้าหน้าที่พยาบาล	พยาบาลเทคนิค	พยาบาลวิชาชีพ
	\bar{X}	2.92	3.12	3.31
เจ้าหน้าที่พยาบาล	2.92	-	0.20	0.39*
พยาบาลเทคนิค	3.12		-	0.19
พยาบาลวิชาชีพ	3.31			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิทางการพยาบาลผู้อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษาทางการพยาบาล

ระดับการศึกษาทางการพยาบาล		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	2.98	3.30	3.35
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.98	-	0.32*	0.37
ปริญญาตรี	3.30		-	0.05
สูงกว่าปริญญาตรี	3.35			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษาทางการพยาบาลผู้อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ใน การทำงาน		6 – 10 ปี	เริ่มบรรจุ – 5 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 20 ปี	16 – 20 ปี
	\bar{X}	3.09	3.15	3.33	3.47	3.52
6 – 10 ปี	3.09	-	0.06	0.24*	0.38*	0.43*
เริ่มบรรจุ – 5 ปี	3.15		-	0.18*	0.32*	0.37*
11 – 15 ปี	3.33			-	0.14	0.19*
มากกว่า 20 ปี	3.47				-	0.05
16 – 20 ปี	3.52					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี กับ 6 – 10 ปี และเริ่มบรรจุ – 5 ปี บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี กับ 6 – 10 ปี เริ่มบรรจุ – 5 ปี บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี กับ 6 – 10 ปี, เริ่มบรรจุ – 5 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด และประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด ส่วนประสบการณ์ในการทำงานคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีบรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะ สภาพแวดล้อมใน
ที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงานต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน
ข้อ 16 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน”
ข้อ 18 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน
แตกต่างกัน” ข้อ 20 ที่ว่า “บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันจะมี

ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน" และข้อ 22 ที่ว่า "บุคลากรพยาบาลที่ได้รับการบริหารงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน" ดังปรากฏตามตาราง 28 – ตาราง 33

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจในงาน		
		\bar{X}	S	ระดับ
ลักษณะงาน				
หนักมาก	85	3.01	0.36	ปานกลาง
ปานกลาง	231	3.28	0.41	ปานกลาง
ธรรมดา	19	3.78	0.42	มาก
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน				
ไม่ดี	7	3.02	0.49	ปานกลาง
ปานกลาง	185	3.09	0.37	ปานกลาง
ดี	143	3.45	0.43	ปานกลาง
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน				
ไม่ดี	-	-	-	-
ปานกลาง	198	3.02	0.36	ปานกลาง
ดี	137	3.56	0.35	ปานกลาง

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ความพึงพอใจในงาน		
		\bar{X}	S	ระดับ
การบริหารงาน				
ไม่ดี	38	2.83	0.31	ปานกลาง
ปานกลาง	205	3.16	0.36	ปานกลาง
ดี	92	3.59	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 28 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีคะแนนของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามบรรยาคาศในการทำงาน โดยรวมในระดับ ปานกลาง เมื่อแยกเป็นบรรยาคาศในการทำงานแต่ละด้าน จะพบว่า บรรยาคาศในการทำงาน ด้านลักษณะงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานธรรมดา มีความพึงพอใจในงานมากกว่าลักษณะงานในกลุ่มอื่น ๆ บรรยาคาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลางและไม่ดี บรรยาคาศในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง ส่วนบรรยาคาศในการทำงานด้านการบริหารงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานปานกลาง และไม่

ตาราง 29 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยาศในการทำงาน ด้านลักษณะ
งาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการบริหารงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ลักษณะงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	10.54	5.27	32.62*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	53.65	0.16		
รวม	334	64.19			
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	11.05	5.52	34.51*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	53.14	0.16		
รวม	334	64.19			
การบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	19.47	9.73	72.24*	.0000
ภายในกลุ่ม	332	44.72	0.13		
รวม	334	64.19			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีบรรยาศในการทำงานด้านลักษณะงาน
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการบริหารงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 16 , ข้อ 18 และข้อ 22
ที่ตั้งไว้ จึงทำการทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ นิวแมน-คูลส์
(Newman – Keuls Method) ดังปรากฏตามตาราง 30 - 32

ตาราง 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
สำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยาศในการทำงานด้าน
ลักษณะงาน

ลักษณะงาน	\bar{X}	หนักมาก	ปานกลาง	ธรรมดา
		3.01	3.29	3.78
หนักมาก	3.01	-	0.28*	0.77*
ปานกลาง	3.29		-	0.49*
ธรรมดา	3.78			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยาศในการทำงานด้านลักษณะ
งานธรรมดา มีความพึงพอใจในงานมากกว่าลักษณะงานหนักมากกับปานกลาง อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยาศในการทำงานด้าน
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

สภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน	\bar{X}	ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
		3.02	3.09	3.45
ไม่ดี	3.02	-	0.07	0.43*
ปานกลาง	3.09		-	0.36*
ดี	3.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดีกับปานกลางอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน

การบริหารงาน		ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
	\bar{X}	2.83	3.16	3.60
ไม่ดี	2.83	-	0.33*	0.77*
ปานกลาง	3.16		-	0.44*
ดี	3.60			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงว่าบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานปานกลางและไม่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากบรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มี 2 กลุ่ม คือ สัมพันธภาพปานกลางกับสัมพันธภาพดี จึงทำการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ดังปรากฏตามตาราง 33

ตาราง 33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
 สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามบรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพ
 ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	n	ความพึงพอใจในงาน		
		\bar{X}	S	t
สัมพันธภาพปานกลาง	198	3.03	0.36	13.47*
สัมพันธภาพดี	137	3.56	0.35	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 แสดงว่า บุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้าน
 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 20

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 23 ที่ว่า “ความเครียดของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน” ดังปรากฏตามตาราง 34

ตาราง 34 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	n	\bar{X}	S	r
ความเครียด	335	1.93	0.52	-.5790*
ความพึงพอใจในงาน	335	3.24	0.44	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 แสดงว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.5790$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 23 กล่าวคือ ถ้ามีระดับความเครียดมากจะมีระดับความพึงพอใจในงานน้อย และพบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 1.93 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.00 - 2.33$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานเท่ากับ 3.24 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.34 - 3.66$)

บทที่ 5

บทย่อสรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งขอสรุปลำดับขั้นตอนและผลการวิจัยดังนี้

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียด และระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดและระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาวะครอบครัว ด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2542 จำนวน 2,436 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน ประจำปีงบประมาณ 2542 ซึ่งกำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสัดส่วนของ เครซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 – 610) สุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ตามสัดส่วน ประชากรในแต่ละโรงพยาบาล ได้กลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลกลาง จำนวน 128 คน กลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 111 คน และกลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 96 คน รวม 335 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านชีวิตสังคม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความเครียดปรับปรุงจากแบบสอบถามของ

ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2532 : 38 – 42) จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงานปรับปรุงจากแบบวัดความพึงพอใจ

ในงานของพยาบาลที่สร้างโดย จันทรจิรา เหล่าพงษ์นันทน์ (2533 : 105 – 108) จำนวน 39 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้วเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 335 ชุด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer) และในการศึกษาครั้งนี้ ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC⁺ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านชีวิตสังคมและด้านบรรยากาศในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเครียด และความพึงพอใจในงานของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) คือ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัวและด้านบรรยากาศในการทำงาน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการบริหารงานตามสมมติฐานข้อ 1 – ข้อ 18 และข้อ 21 – ข้อ 22

3. ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเครียด และความพึงพอใจในงานของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) ตามสมมติฐานข้อ 19 และข้อ 20

4. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในงานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Prarson's Product Moment Correlation Coefficient) ตามสมมติฐาน ข้อ 23

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยชีวสังคม คือ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัว และปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน ผลการศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

1. ระดับความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 1.93 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ 1.00 – 2.33 หมายถึงบุคลากรพยาบาล มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อแยกพิจารณาตามตัวแปรปัจจัยชีวสังคม คือ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัว และปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน สรุปได้ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร อายุ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1

1.2 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 3

1.3 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร วุฒิทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลเทคนิค มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 5

1.4 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 7

1.5 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร ระดับการศึกษาทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 9

1.6 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มบรรจุ – 5 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 11

1.7 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปรภาระครอบครัว พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาระครอบครัวที่เดือนร้อนปานกลางมีความเครียดมากกว่ากลุ่มภาระครอบครัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 13

1.8 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร บรรยากาศในการทำงาน ด้านลักษณะงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานหนักมาก มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สนับสนุนสมมติฐานข้อ 15

1.9 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร บรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลางมีความเครียดมากกว่ากลุ่ม อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 17

1.10 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร บรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน 2 ระดับ คือ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีกับปานกลาง และสัมพันธภาพปานกลางทำให้ บุคลากรพยาบาลมีความเครียดมากกว่าสัมพันธภาพดี และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน ข้อ 19

1.11 วิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร บรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานไม่ดีมีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 21

2. ระดับของความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานเท่ากับ 3.24 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ 2.34 – 3.66 หมายถึง บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรด้านชีวสังคม คือ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาวะครอบครัว และด้านบรรยากาศในการทำงาน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร อายุ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 2

2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 4

2.3 วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร วุฒิทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 6

2.4 วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 8

2.5 วิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร ระดับการศึกษาทางการพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 10

2.6 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 12

2.7 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร ภาวะครอบครัว พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 14

2.8 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร บรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานธรรมดา มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 16

2.9 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปร บรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 18

2.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปรบรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมี 2 ระดับ คือ สัมพันธภาพดี กับปานกลาง พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 20

2.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามตัวแปรบรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 22

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 23

อภิปรายผล

จากการศึกษาความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยแยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้กล่าวคือ

1. ระดับความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีความเครียดในระดับน้อยหรือระดับต่ำ ตามเกณฑ์การแบ่งความเครียดของดูบริน (Dubin. 1984 : 164) กล่าวว่า ความเครียดในระดับต่ำ จะทำให้บุคลากรขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดขึ้น เบื่อหน่าย ขาดความสนใจทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเข้าชาม เย็นชาม ให้หมดเวลาไปวัน ๆ ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่ำ

จากผลการศึกษาครั้งนี้อภิปรายได้ว่า การที่บุคลากรพยาบาลมีความเครียดระดับต่ำ เป็นเพราะงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องมีความเสียสละ อดทน และอดกลั้น ต่ออุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อยู่เป็นประจำ ทั้งต่อผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้ร่วมงาน จึงทำให้บุคลากรพยาบาลทุกคนต้องมีการปรับตัวเพื่อที่จะสามารถทำงานและดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข จนอาจเกิดเป็นความเคยชินต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน ทำให้บุคลากรพยาบาลอาจมีความเครียดในระดับต่ำได้ แต่ถึงแม้จะพบว่า บุคลากรพยาบาลมีความเครียดในระดับต่ำถ้าหากปล่อยไว้ไม่ได้รับการแก้ไข ระดับความเครียดอาจเพิ่มมากขึ้น และเกิดผลเสียต่อบุคคลและหน่วยงาน ดังที่ พลุ เดชะรินทร์ (2536 : 87 – 88) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับบุคคลและกับองค์การที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วย ซึ่งผลกระทบต่อบุคคล มีทั้งด้านพฤติกรรม โดยมีพฤติกรรมที่แปลกไปจากธรรมดา ด้านจิตวิทยามีผลต่อสุขภาพจิต เช่น นอนไม่หลับ อารมณ์แปรปรวน ด้านสุขภาพทำให้มีอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง โรคหัวใจ ผลกระทบต่อองค์การ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดความท้อถอย และทำให้ความภักดีที่มีต่อองค์การลดน้อยลง

2. ระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาให้พยาบาลมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานสามารถเลื่อนระดับเป็นระดับ 6 – 7 ได้ทุกตำแหน่งทำให้บุคลากรพยาบาลเกิดความพึงพอใจในงาน แต่บุคลากรพยาบาลยังขาด ความก้าวหน้าในการเป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาลระดับสูง ขาดโอกาสพัฒนาตนเองและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะยังต้องปฏิบัติงานในปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร ขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และพยาบาลยังทำหน้าที่ไม่ตรงกับขอบเขตความรับผิดชอบของพยาบาล เนื่องจากการปฏิบัติงานบางอย่างไม่สามารถตัดสินใจได้เองต้องให้แพทย์เป็นผู้ตัดสินใจ จึงอาจเป็นผลให้บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทาง
การพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน
ภาระครอบครัว และด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน

3.1 อายุ การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียด
แตกต่างกัน โดยบุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรพยาบาลที่มีความเครียดน้อยที่สุดคือกลุ่ม
อายุ 41 – 50 ปี อภิปรายได้ว่า การที่บุคคลมีอายุมากขึ้นนั้นย่อมหมายถึง ประสบการณ์ต่าง ๆ
มากขึ้นด้วย วุฒิภาวะในการคิดการตัดสินใจก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ แมสลาซ
(รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 105 ; อ้างอิงมาจาก Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า บุคคลที่มี
อายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้นมีความสุขรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตได้
กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า
มีสุขภาพจิตดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร โอตระกูล (ประพันธ์
แพ้มคลองขอม. 2540 : 163 ; อ้างอิงมาจาก อัมพร โอตระกูล. 2525) ที่ได้ศึกษาความเครียด
ของตำรวจในกรุงเทพมหานคร พบว่า ตำรวจ ที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยตำรวจที่
มีอายุ 20 – 29 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น และการศึกษาของ ดุชนี ทศนาจันทานี (2539 :
75 – 77) ที่ได้ศึกษาตัวแปร ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วย
ฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การ
ทำงาน รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาของ ลาแวนท์ (ประพันธ์ แพ้มคลองขอม.
2540 : 100 – 101 ; อ้างอิงมาจาก Lavant. 1990) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
ในการทำงานที่มี อิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต พบว่า ผู้บริหารบุคลากร
นิสิตที่อยู่ในวัยกลางคนมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้อง
กับการศึกษาของ พรทิพย์ เกตุวานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิ
พลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ กรุงเทพมหานคร และของ ประพันธ์
แพ้มคลองขอม (2540 : 163) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับความพึงพอใจ

ในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ผลการศึกษาต่างพบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างก็มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3.2 รายได้ต่อเดือน การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และแตกต่างจากบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้บุคลากรพยาบาลต้องมีการเพิ่มขึ้นในการหารายได้ให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย บุคลากรพยาบาลต้องทำงานหนักตลอดเวลาต้อง รับผิดชอบ ทั้งหน้าที่ทางการพยาบาลและหน้าที่อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากหน้าที่ทางการพยาบาล แต่ค่าตอบแทนที่ได้รับกลับอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังพบว่า อัตราค่าล่วงเวลาของบุคลากรพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าวิชาชีพอื่น ๆ จึงทำให้บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้น้อยมีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้มากกว่า ดังที่ ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer and others. 1984 : 20 – 24) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดประการหนึ่งคือ สาเหตุจากเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่นรายได้ สภาพทางการเงิน รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเงินที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโจน (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 165 ; อ้างอิงมาจาก Jones. 1990) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด รายได้ เชื้อชาติ โครงสร้างของครอบครัว และความสัมพันธ์ของพ่อแม่ในกลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้า พบว่า พ่อแม่ที่มีรายได้ต่ำจะมีความเครียดสูงเช่นเดียวกับการศึกษาของ ดุษณี ทัศนากันทรานี (2539 : 75 – 77) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของมารยาท เจริญสุขโสภณ (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 113 ; อ้างอิงมาจาก มารยาท เจริญสุขโสภณ. 2532) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง ปัจจัยด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม กับสภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า รายได้ของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต

3.3 วุฒิทางการพยาบาล การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยบุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลเทคนิคมีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และมากกว่าพยาบาลวิชาชีพ บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล มีความเครียดมากกว่าพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาล ต้องมีภาระงานมากกว่าพยาบาลวิชาชีพ เพราะมีภาระงานที่ต้องใกล้ชิดผู้ป่วยมากกว่า และปัญหาบางเรื่องที่เกิดในการทำงาน พยาบาลเทคนิคและเจ้าหน้าที่พยาบาลไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ต้องรับภาระงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยกว่าพยาบาลวิชาชีพ ดังที่ คาเรน (ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Karen. 1980) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าความเครียดที่เกิดกับพยาบาลส่วนใหญ่เกิดจากการทำงาน เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ พยาบาลได้รับการฝึกหัดมาน้อย งานหนักเกินไป และต้องทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ลาแวนท์ (ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. 240 : 164 ; อ้างอิงมาจาก Lavant. 1990) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหาร บุคลากรนิสิต พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับต่ำมากเท่าไร มีแนวโน้มจะพบกับความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และจากการศึกษาของ ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. (2540 : 164) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ พบว่า พยาบาลที่มีชั้นยศต่ำมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีชั้นยศสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 สถานภาพสมรส การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสด และคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่าผู้ที่โสดมักจะให้ความสำคัญต่องานมากกว่าเช่นเดียวกับผู้ที่ เป็น หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งเรื่องงานและปัญหาครอบครัวทำให้เสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้มากกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว แมสลาซ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 106 ; อ้างอิงมาจาก Maslach. 1986) กล่าวว่า ครอบครัวที่คู่สมรสมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรักความเข้าใจซึ่งกันและกันมีส่วนร่วมช่วยกันแก้ปัญหาต่าง ๆ และคนที่มีความเครียด

จะไม่ท่วมเทและยืดงานเป็นสาระสำคัญ จึงทำให้มีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ และโสด ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของดูชนี ทศนาจันทธานี (2539 : 79) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล หน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสด มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ๆ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ (2533 : 73) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3.5 ระดับการศึกษาทางการพยาบาล การศึกษาคั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาล ที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่า บุคลากร พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า บุคลากร พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลเทคนิคกับเจ้าหน้าที่ พยาบาล ซึ่งต้องปฏิบัติงานที่มีภาระงานมาก และปัญหาบางเรื่องไม่มีอำนาจในการตัดสินใจได้ จึงทำให้เกิดความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีที่เป็น พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ลาเวนท์ (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 166 ; อ้างอิงมาจาก Lavant. 1990) ที่ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารบุคลากรนิสิต พบว่า ผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตที่มีวุฒิปริญญาโท และปริญญาเอก และการศึกษาของ เทเลอร์ (Taylor. 1996) ที่ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบระดับความเครียด และปัจจัยความเครียดของพยาบาลในหอ ผู้ป่วยหนัก พยาบาลฉุกเฉิน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน พบว่า ปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์ กับความเครียดคือ ระดับการศึกษาแต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ (2533 : 73) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3.6 ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาคั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มี

ประสบการณ์ในการทำงานเริ่มบรรจุ - 5 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี กับเริ่มบรรจุ - 5 ปี และ 6 - 10 ปี มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้อภิปรายได้ว่า การที่บุคลากรพยาบาลมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยต้องเผชิญกับความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงาน ระบบการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง ซึ่งสามารถปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ดังที่ ฟาริดา อิบราฮิม (รัตนาภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 107 ; อ้างอิงมาจาก ฟาริดา อิบราฮิม. 2523) กล่าวว่า พยาบาลที่เริ่มทำงานใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มุ่งมั่น และคาดหวังสูง ต้องการความสำเร็จ แต่เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ ขาดทักษะ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสม เมื่อต้องพบกับสภาพความเป็นจริงที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง หรือไม่สามารปรับตัวยอมรับสภาพความเป็นจริงได้ ทำให้รู้สึกผิดหวังท้อแท้ ซึ่งอาจเกิดความเครียดได้ง่าย การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุษณี ทศนาจันทธานี (2539 : 75 - 77) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และของ ลาแวนท์ (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 ; 167 ; อ้างอิงมาจาก Lavant. 1990) ที่ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารบุคลากรนิสิต พบว่า ผู้บริหารบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ระดับความเครียดจะลดลง แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ (2533 : 73) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3.7 ภาวะครอบครัว การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง มีความเครียดมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่ไม่มีภาวะครอบครัว และมีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้อภิปรายได้ว่า เมื่อบุคลากรพยาบาลมีภาวะครอบครัวมากหมายถึงรายได้ในแต่ละเดือนต้องนำมาใช้ในการดูแลครอบครัวทำให้ต้องการรายได้ที่มากกว่าบุคลากรพยาบาลที่ไม่มีภาวะครอบครัว และมีภาวะ

ครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน ดังที่ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer and others. 1984 : 20 – 24) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้หลายประการ ประการหนึ่งก็คือสาเหตุจากการเงิน เช่น รายได้ สภาพการเงิน ความสามารถในการจัดหาอาหารเครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ดังนั้น การที่บุคลากรพยาบาลต้องรับภาระครอบครัวที่มากกว่า จึงอาจมีความเครียดมากกว่า ซึ่งผล การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (หัตถยา มัทยาท. 2541 : 21 ; อ้างอิงมาจาก พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. 2528) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ภาระครอบครัวและปัญหาส่วนบุคคลมีผลต่อความเครียดและเช่นเดียวกับ พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลใน โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มีภาระครอบครัวมาก มีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีภาระครอบครัวน้อย แต่ต่างจากการศึกษาของ มนภรณ์ วิทยาวงศรุจิ (2538 : 125 – 132) ที่ศึกษาระดับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาระครอบครัวไม่มีความ สัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 บรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงาน การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากร พยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดย บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานหนักมากกับลักษณะงานธรรมดา ลักษณะงานหนักมากกับ ลักษณะงานปานกลาง และลักษณะงานปานกลางกับลักษณะงานธรรมดา มีความเครียด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความเครียด เนื่องจากงานพยาบาลต้องอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่อยู่ ท่ามกลางผู้ป่วยด้วยโรคต่าง ๆ และต้องสัมผัสกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความ ปลอดภัย บางหน่วยงานต้องพบกับสภาพผู้ป่วยหนักและบางครั้งใกล้ตาย ต้องรับผิดชอบสูง และมีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา ซึ่งเป็นภาวะที่สร้างความกดดันและ ความเครียด เลเวนส์ตีเน (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 111 ; อ้างอิงมาจาก Levenstine. 1984 : 44) กล่าวว่า การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤตต้องตัดสินใจเรื่องเร่งด่วน รวมทั้งการที่ พยาบาลต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวทำให้เกิดความคับข้องใจและรู้สึก ว่าเป็นฝ่ายที่ถูกเรียกร้องจนไม่อาจตอบสนองได้จะก่อให้เกิดความเครียด จากที่กล่าวมาจึง

เป็นเหตุให้พยาบาลที่มีลักษณะงานหนักมากมีความเครียดมากกว่าลักษณะงานปานกลางและลักษณะงานธรรมดา ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุชนิ ทศนาจันทานี (2539 : 75 – 77) ที่ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินใน โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า บรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ เทเลอร์ (Taylor, 1994) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระดับความเครียดและปัจจัยของความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พยาบาลฉุกเฉินและพยาบาลที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน พบว่า พยาบาลหอผู้ป่วยหนักมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่ม อื่น ๆ

3.9 บรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การศึกษาค้างนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดย พบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลางทำให้บุคลากรพยาบาลมีความเครียดมากกว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีส่วนก่อให้เกิดความกดดัน และส่งผลต่อความเครียด และจากการศึกษาพบว่า มีบุคลากรพยาบาลส่วนน้อยเท่านั้น ที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดีที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้มีการปรับปรุงเรื่องสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร ที่มีการพัฒนาเรื่องการให้บริการให้ดีขึ้น แต่ผลการศึกษาค้างนี้ยังพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกันทำให้บุคลากรพยาบาลมีความเครียดแตกต่างกัน ดังที่ บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980 : 170 – 172) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระ และสิ่งแวดล้อมด้านฟิสิกส์ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกาย และสภาพของบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดาเรียน สังกเมธ และคนอื่น ๆ (2539 : 38 – 44) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการทำงานกับความเครียดของพยาบาลในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เช่นเดียวกับ หัตยา มัทยาท (2541 : 93 – 98)

ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่าพยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดีมีความเหนื่อยหน่ายและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม

3.10 บรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีมีความเครียดน้อยกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่าความเครียดที่เกิดกับบุคลากรพยาบาล ส่วนใหญ่เกิดจากเรื่องการทำงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว และมักจะเกิดผลทางด้านจิตใจ และอารมณ์ แต่การศึกษาครั้งนี้ไม่พบว่า บุคลากรพยาบาลมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานพยาบาลเป็นงานที่ต้องทำงานเป็นทีม ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วสำหรับบุคลากรพยาบาลสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นมาก บุคลากรพยาบาลจึงต้องปรับตัวเพื่อให้มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมาย และจากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี จะมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังที่ คาเรน (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Karen. 1980) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า สาเหตุของความเครียดของพยาบาลที่พบบ่อยข้อหนึ่งคือ ความขัดแย้งด้านสัมพันธภาพระหว่างคน เพราะการทำงานของพยาบาลจะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลมากมาย ซึ่งอาจเกิดปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับคูเปอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 112 ; อ้างอิงมาจาก Cooper. 1988 : 404 – 424) ที่กล่าวว่า การที่มีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ไม่สามารถผสมผสานความรับผิดชอบในงานได้ ขาดผู้ให้คำปรึกษาที่เข้าใจก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการทำงานสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียด เช่นเดียวกับ ดาเรียน สั้งเมฆ และคนอื่น ๆ (2539 : 38 – 44) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย

การทำงานกับความเครียดของพยาบาลในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยการทำงานในเรื่อง สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วณี เทศน์ธรรม (2541 : 78) ที่ศึกษาความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีศรีรังสรรค์ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมชั้นปีและมีสัมพันธภาพกับบุคลากรทางการพยาบาลในสถานที่ฝึกปฏิบัติต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3.11 บรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่า บุคลากรพยาบาลที่ได้รับการบริหารงานดีมีความเครียดน้อยกว่าบุคลากรพยาบาลที่ได้รับการบริหารงานปานกลาง และไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่าการบริหารงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน เพราะความแตกต่างของผู้บริหาร และนโยบายในการบริหารของผู้บริหารแต่ละคน และนอกจากผู้บริหารแล้ว ผู้ร่วมงานก็เป็นบุคคลสำคัญที่มักทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน ดังที่ คาเรน (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Karen. 1980) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ความเครียดที่เกิดกับพยาบาลส่วนใหญ่มาจากเรื่องการทำงาน สาเหตุที่พบบ่อยประการหนึ่งคือปัญหาระหว่างพยาบาลกับพยาบาล ซึ่งมักจะมีสาเหตุจากการแข่งขันกัน การสื่อสารไม่ถูกต้อง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงาน การบริหารงาน พยาบาลต้องมีผู้ช่วยเหลือระดับประคองได้แก่ หัวหน้าตึก หรือผู้ตรวจการพยาบาล แต่ถ้าได้รับการตอบสนองในทางลบก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2535 : 97 – 102) ที่ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับการศึกษาของ ดาเรียน สังกะเสน และคณะ (2539 : 38 – 44) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านการ

ทำงานในเรื่องการบริหารงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัด สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร ด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัว และด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน

4.1 อายุ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่า บุคลากรที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในงานมากที่สุดและมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 21 – 30 ปี และน้อยกว่า 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรพยาบาลที่อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่อายุ 31 – 40 ปี 21 – 30 ปี และน้อยกว่า 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุ 21 – 30 ปี และน้อยกว่า 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดคือ บุคลากรพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี จากผลการศึกษานี้ อภิปรายได้ว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ย่อมมีทักษะความชำนาญ มีความมั่นใจ และสามารถวางแผนในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าบุคลากรพยาบาลที่อายุน้อย ดังที่ คาเรน (ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Karen. 1980) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า เหตุที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด และไม่พึงพอใจในการทำงานข้อหนึ่งเป็นเพราะขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพราะการทำงานของพยาบาลเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตและความปลอดภัย บุคลากรพยาบาลต้องมีความรู้ในเรื่อง โรค อาการ อาการแสดง สภาพผู้ป่วย และสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ถ้าขาดความรู้และทักษะทำให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีอายุมาก ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ บาร์เน็ตต์ (Barnett. 1997) ที่ศึกษาอิทธิพลของกฎระเบียบในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของนักเรียนที่เรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบว่า อายุ

สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ เช่นเดียวกับ ประพันธ์ เฟ้มคลองซอม (2540 : 157 – 161) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 รายได้ต่อเดือน การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด และน้อยกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาอภิปรายได้ว่า บุคลากรพยาบาลที่มีรายได้มากกว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย ดังที่ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ข้อหนึ่งคือ เงินเดือน ถ้าบุคคลได้รับเงินเดือนอย่างเพียงพอก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ ดังนั้นบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้มากกว่าจึงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีรายได้น้อย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ฮีธโคสต์ (Heathcoat. 1997) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อมความ ผูกพันและความพึงพอใจในงานของครูในปีแรก ๆ ที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า รายได้ มีผลต่อการคงอยู่ในงานเช่นเดียวกับ จอนส์ตัน (เบญจวรรณ เนตรแซม. 2541 : 80 ; อ้างอิงมาจาก Johnston. 1991) ที่ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่พยาบาลให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าตอบแทน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาณี ทองธรรม (เบญจวรรณ เนตรแซม. 2541 : 79 ; อ้างอิงมาจาก สุภาณี ทองธรรม. 2537) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า รายได้ของพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากที่สุดในด้านรายได้

4.3 วุฒิทางการพยาบาล การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาล บุคลากรพยาบาลที่มีวุฒิทางการพยาบาลเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด และน้อยกว่าพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพต้องศึกษาตามหลักสูตร 4 ปี จึงมีความรู้ในการปฏิบัติการพยาบาลมาก ทำให้ได้รับการยอมรับและมีบทบาทในอาชีพพยาบาลมากกว่าพยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาล ซึ่งได้รับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคทางการพยาบาลน้อยกว่า จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 155) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง และลำดับขั้นที่สูงเป็นลำดับที่ 4 คือ ความต้องการได้รับความยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) มาสโลว์ได้อธิบายว่า นอกจากมนุษย์มีความต้องการมีเพื่อนหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้วมนุษย์ยังต้องการอยากมีความสำคัญ อยากให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ซึ่งหมายถึง ทางด้านฐานะ บทบาท และความมั่นคงทางสังคม เช่นเดียวกับกิเซลลิ และบราวน์ (เบญจวรรณ เนตรแซม, 2541 : 60 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and Brown, 1955 : 430 – 433) ที่ให้ความหมายว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สำคัญประการหนึ่งคือ สถานะทางสังคม ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งดีได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จอนส์ตัน (เบญจวรรณ เนตรแซม, 2541 : 80 ; อ้างอิงมาจาก Johnston, 1991) ที่ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่พยาบาลให้ค่าความสำคัญที่สุดคือ ค่าตอบแทนรองลงมาคือ สถานภาพวิชาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษาของประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 : 157 – 161) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ พบว่า พยาบาลที่มีระดับขั้นยศต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน โดยพบว่า พยาบาลที่มีระดับขั้นยศสูงกว่า มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลที่มีขั้นยศต่ำ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni, 1973 : A) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวยอร์ก พบว่า ตำแหน่งของครูไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และผลการศึกษาครั้งนี้ยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อำพัน ไชยทองศรี

(2530 : 90 – 91) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4.4 สถานภาพสมรส การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาครั้งนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้บุคลากรพยาบาลต้องรับภาระเพิ่มมากขึ้น ทั้งบุคลากรพยาบาลที่เป็นโสด และที่สมรสแล้ว ซึ่งบุคลากรที่เป็นโสดต้องมีการในการดูแลครอบครัวและตนเอง ต้องหารายได้เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และบุคลากรที่สมรสแล้วก็ต้องมีภาระครอบครัวเช่นเดียวกัน จึงทำให้บุคลากรพยาบาลที่โสดและสมรสแล้วมีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพัน ไชยทองศรี (2530 : 90 – 91) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ จันทร์จิรา เหล่าพจน์นันทน์ (2533 : 74 – 77) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจ ในงานของพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่เป็นโสด และพยาบาลที่สมรสแล้ว จะมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 : 157 – 161) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ระดับการศึกษาทางการพยาบาล การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาทางการพยาบาลสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี และพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาอภิปรายได้ว่า บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าทำให้มีโอกาสก้าวหน้าได้เร็วดังที่ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ความก้าวหน้า

ของการทำงาน โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจจะเพิ่มเติมความรู้ และมาริเนอร์ (Marriner. 1982 : 246 – 252) ได้เสนอปัจจัยที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล อย่างหนึ่งคือ การศึกษา มาริเนอร์ ให้ข้อคิดเห็นว่าคุณที่มีการศึกษาสูงจะคาดหวังในปัจจัยจูงใจภายในมากกว่าจึงทำให้ผู้ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีความพึงพอใจในงานมากกว่า ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สมบัติ ยรรยง (2533 : 205 – 206) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 ผลการศึกษา พบว่า นักวิชาการที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในงานทุกด้านมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพันธ์ แพ้มงคลขอม (2540 : 157 – 161) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4.6 ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่างกัน โดยพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี เริ่มบรรจุ – 5 ปี และ 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดคือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี ผลการศึกษาครั้งนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานมาก พยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่าจึงมีทักษะมากกว่าเพราะมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพยาบาล และงานที่ทำอยู่ ส่วนพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อย จะมีปัญหาความยุ่งยากในการทำงาน เนื่องจากไม่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานทำให้ระดับความพึงพอใจในงานน้อยกว่า ดังที่ เฮอซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 - 115) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจในเรื่องความรับผิดชอบ ว่าการที่บุคคลรู้สึกพอใจที่มีอิสระในการดำเนินงาน และแก้ปัญหาการดำเนินงานด้วยตนเอง ได้รับมอบหมายหน้าที่และมีอำนาจตัดสินใจทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดอดด์ส์, ลอเรนซ์ และเวริง (Dodds, Lawrence and Wearing. 1991) ที่ศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่ทำให้

เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยาบาลระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับพยาบาลวิชาชีพ ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานแต่นักศึกษาพยาบาลมองว่างานพยาบาลทำให้คุณค่าของตัวเองด้อยลง เช่นเดียวกับการศึกษาของ จันทรจิรา เหล่าพจน์นันทน์ (2533 : 74 – 77) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะมีความพึงพอใจในอาชีพพยาบาลสูง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ประพันธ์ เพิ่มคลองขอม (2540 : 157 – 161) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 ภาวะครอบครัว การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีภาวะครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อภิปรายได้จากสภาพปัญหาเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้บุคลากรพยาบาลต้องปรับตัวในการทำงาน เนื่องจากพยาบาลถึงแม้จะเป็นที่ต้องการและเป็นบุคลากรที่ขาดแคลน แต่ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้โรงพยาบาลเอกชนต่าง ๆ ไม่สามารถจ้างพยาบาลในอัตราค่าจ้างสูงได้ จึงทำให้พยาบาลที่ต้องรับผิดชอบครอบครัวต้องเปลี่ยนมาให้ความสำคัญทางด้านความมั่นคงในการทำงานและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากงานประจำที่ทำมากกว่า ดังที่ กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ประการหนึ่งคือ ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ซึ่งได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย ฯลฯ ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรพยาบาลที่มีภาวะรับผิดชอบครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4.8 บรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงาน การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีลักษณะงานธรรมดาที่มีความพึงพอใจในงานมากกว่าลักษณะงานปานกลาง และลักษณะงานหนักมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาอภิปรายได้ว่างานของบุคลากรพยาบาลในแต่ละหน่วยงานมีลักษณะงานที่ไม่เหมือนกัน การที่บุคลากรพยาบาลต้องพบกับสภาพการทำงานที่มีลักษณะงานหนักและต้องทำอย่างต่อเนื่อง ต้องพบกับปัญหาเฉพาะหน้ามากมายในการทำงาน การขาดแคลนบุคลากรพยาบาล และบุคลากรพยาบาล

ต้องทำงานในหลายหน้าที่ที่ไม่ตรงกับลักษณะงานของพยาบาล ความวุ่นวายในโรงพยาบาล ความแออัดของผู้ที่มาใช้บริการ สิ่งเหล่านี้มีผลอย่างมากที่ทำให้พยาบาลรู้สึกเบื่อหน่าย และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังที่ กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ข้อหนึ่งคือ เรื่องลักษณะของงานที่ทำ โดยกล่าวว่า ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) เกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำว่าเหมาะสมกับเวลา ความสนใจ และตรงกับความรู้ความสามารถ บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ดังนั้น จากผลการวิจัยครั้งนี้ลักษณะงานที่แตกต่างกันจึงทำให้บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เซอร์จิอิวานนี (Sergiorvanni. 1973 : A) ที่ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน เช่นเดียวกับบานเนตต์ (Barnett. 1997) ที่ศึกษาอิทธิพลของกฎระเบียบในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของนักเรียนที่เรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผลการศึกษพบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรและสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิดา รัตนวานิชย์พันธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของพยาบาล พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.9 บรรยากาศในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานปานกลาง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่างานพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ในการให้การดูแลผู้ป่วย ดังนั้น การต้องเผชิญอยู่กับสภาพแวดล้อมที่มีผู้ป่วยซึ่งอยู่ในสภาพต่าง ๆ กัน และมีจำนวนมาก การทำงานในหน่วยงานที่มีคนพลุกพล่าน การมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงานที่ไม่เพียงพอเป็นเหตุให้บุคลากรพยาบาลได้รับความกดดัน และความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ดังที่ กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 :

280 – 283) ได้สรุปเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความพึงพอใจในงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ให้อากาศ ให้อาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น จัดเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โจนส์ (Jones. 1997) ที่ศึกษาผลจากตัวแปรส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการเลือกอาชีพและความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นเดียวกับ บาร์เน็ตต์ (Barnett. 1997) ที่ศึกษาอิทธิพลของภาวะเครียดในองค์กรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักเรียนที่เรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผลการศึกษพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร

4.10 บรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การศึกษาค้นคว้าพบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ทำให้บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากกว่าสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องติดต่อกับคนอื่น ๆ ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นแพทย์ เทคนิคการแพทย์ บุคลากรพยาบาลด้วยกัน หรือเจ้าหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ดังนั้น การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญมากเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี และบรรลุตามจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน สัมพันธภาพที่เป็นไปในทางลบจะเพิ่มความกดดัน และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังที่ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งหมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ถ้าเป็นไปในทางที่ดีก็จะเป็นตัวป้องกันความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับการศึกษาของ ไวท์ (ประไพวรรณ ด้านประดิษฐ์ และวิมลมาศ ปันยารชุน. 2538 : 43 ; อ้างอิงมาจาก White. 1987) ที่ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้ตรวจการพยาบาลในโรงพยาบาล ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่นเดียวกับการศึกษาของ ฮีธโคท (Heathcoat. 1997) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อม ความผูกพัน และความพึงพอใจในงานของครูในปีแรก ๆ ที่ทำงาน ผลการศึกษพบว่า

กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในงานเมื่อสามารถสร้างความสัมพันธ์ในทางบวกกับนักเรียนได้ และสอดคล้องกับ มาลี ประวงษ์ (2533 : 106 – 108) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ในโรงเรียนสาธิตมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่า นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.11 บรรยากาศในการทำงานด้านการบริหารงาน การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรพยาบาลที่มีการบริหารงานปานกลาง และการบริหารงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานของพยาบาลส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่ต้องติดต่อกับบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยญาติผู้ช่วย เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา และเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ถ้าหากระบบการบริหารจัดการไม่ดี ขาดคุณภาพ ผู้นำทางการพยาบาลขาดความรับผิดชอบ ขาดการทำงานเป็นทีม มุ่งผลงานมากกว่าความรู้สึกของบุคลากร มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับมากมาย ก็เป็นเหตุให้บุคลากรเกิดความกดดันทางอารมณ์อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้ จากผลการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า การบริหารงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลเป็นอย่างมาก ดังที่ กิลเมอร์ และ คนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) ได้กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุทำให้ ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกจากงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไวท์ (ประไพวรรณ ด้านประดิษฐ์ และวิมลมาศ บันยารชุน. 2538 : 43 ; อ้างอิงมาจาก White. 1987) ศึกษาความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้ตรวจการพยาบาลในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือ การบริหารงานของโรงพยาบาล ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานคือ เทคนิคในการนิเทศงาน เช่นเดียวกับ วิลเลียมส์ (เบญจวรรณ เนตรแซม. 2541 : 79 ; อ้างอิงมาจาก Williams. 1990) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักกับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกศัลยกรรม – อายุรกรรมของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจในเงื่อนไขของงาน และนโยบายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสุทธิดา รัตนวาณิชพันธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาบรรยากาศองค์กรกับความพอใจในงาน

ของพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การในภาพรวมกับความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.5790 จากผลการศึกษาครั้งนี้ อภิปรายได้ว่าถ้าคนเกิดความเครียดมากขึ้นก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังที่ พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 87 – 88) กล่าวว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหากับบุคคลและองค์การที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยกล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง เกิดความท้อถอยซึ่งจะนำไปสู่การทำงานไม่สำเร็จตามกำหนด และความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์การก็จะลดน้อยลง จะเห็นว่า ผลของความเครียดจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือสภาวะอารมณ์ไปในทางลบ ตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในงานที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง ความรู้สึกของงานของคน ๆ หนึ่งจะขึ้นกับว่างานนั้นทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพันธ์ เพิ่มคลองหอม (2540 : 157 – 161) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมการแพทย์ทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้จะพบว่า ตัวแปรทุกตัวที่ศึกษามีผลกับความเครียดและความพึงพอใจของบุคลากรพยาบาลทั้งสิ้น ทั้งตัวแปรด้านชีวสังคม และตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากผลการศึกษาครั้งนี้มาเสนอแนะแนวทางในการป้องกันและลดความเครียด และเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ดังนี้

1. ปัญหาในเรื่องของความเครียด จากผลการศึกษาค้นคว้าจะพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีผลต่อความเครียดของบุคลากรพยาบาลทั้งหมด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรส่งเสริมให้มีบริการด้านสันทนาการเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดให้มีสนามกีฬา จัดงานสังสรรค์ระหว่างบุคลากรพยาบาลกับบุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล

1.2 ลดปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่ใช่น้ำหนักที่พยาบาล เพื่อลดภาระงานหนักสำหรับพยาบาล ควรมีการศึกษาถึงขอบเขตของงานพยาบาลที่แท้จริงและมีการประชุมตกลงอย่างเป็นทางการในเรื่องขอบเขตการทำงานของพยาบาล

1.3 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้มากขึ้น เพื่อบุคลากรพยาบาลจะได้มีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานพยาบาลได้อย่างถูกต้องและมั่นใจในการปฏิบัติงาน

1.4 ควรจัดให้มีการประชุมพิเศษพยาบาลที่จบใหม่ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการทำงานที่ถูกต้อง และเป็นการลดความเครียด การประชุมพิเศษนั้นควรให้เฉพาะเจาะจงในสาขาที่จะปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลจบใหม่

2. ปัญหาในเรื่องของความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษา จะพบว่า ตัวแปรเกือบทุกตัวมีผลกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จึงควรเพิ่มความพึงพอใจในงาน ดังนี้

2.1 ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรพยาบาลได้มีโอกาสศึกษาดูงานมากขึ้น เพื่อสร้างให้บุคลากรพยาบาลเกิดแรงจูงใจ และสร้างความก้าวหน้าให้วิชาชีพ อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการพยาบาลให้ดีขึ้น

2.2 มีการให้รางวัลกับพยาบาลดีเด่นในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ หรือจัดให้มีการให้รางวัลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นการสร้างแรงจูงใจ และเพิ่มความพึงพอใจในงาน

2.3 เรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ และเวชภัณฑ์ ควรให้มีจำนวนเพียงพอ และจัดให้มีการซ่อมบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความพึงพอใจในของบุคลากรด้านสุขภาพอื่น ๆ เช่น แพทย์ เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร คณงาน เป็นต้น
2. ศึกษาความเครียด และความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล สังกัดโรงพยาบาลเอกชน เปรียบเทียบกับบุคลากรพยาบาล สังกัดโรงพยาบาลรัฐบาล
3. ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล เช่น ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร องค์กร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
การศาสนา, 2539.
- _____. บริการสุขภาพจิตมุ่งชีวิตเป็นสุข. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก,
2541.
- คำผุย ไสมเกษตริรินทร์. "งานบริการพยาบาล : ภาวะการเตรียมผู้นำ," วารสารสรรพสิก.
16 : 77 – 81 ; เมษายน – มิถุนายน 2538.
- จันทร์จิรา เหล่าพงษ์นันทน์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจใน
อาชีพของพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ชื่นชม เจริญยุทธ์. "การศึกษาภาวะการขาดแคลนพยาบาลและปัญหาสมองไหลของวิชาชีพ
พยาบาลในประเทศไทย," วารสารพยาบาล. 44 : 22 - 30 ; มกราคม - มีนาคม
2538.
- ชูชาติย์ ปานปรีชา. "ความเครียด," จิตวิทยาทั่วไป. หน้า 481 – 494. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.
- ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล. การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อลดความตึงเครียดของนักศึกษาปีที่ 1
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2532. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537.
- ดาเรียน สังเมฆ และคนอื่น ๆ. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน
กับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออกเฉียง,"
วารสารโรงพยาบาลชลบุรี. 1 : 38 – 44 ; มกราคม – เมษายน 2539.
- คุณณี ทศนาจันทธานี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
หน่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

- ทัศนาศา บัญทอง. "บุคลิกภาพกับการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
ประสบการณ์การพยาบาลหน่วยที่ 1 – 8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
 พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.
 วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530. อัดสำเนา.
- ธนิศา ฉิมวงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงาน
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออกเฉียง
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 2539. อัดสำเนา.
- นริศ เจนวินวิยะ. "ความเครียดคุกคามคนไทย," ใกล้หมอ. 20(9) : 73 – 75 ; กันยายน 2539.
- เบญจวรรณ เนตรแซม. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร.
 วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
 2541. อัดสำเนา.
- ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยภาษา BASIC. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย, 2532.
- ปรนันทน์ ผึ้งฉ่ำ. บทบาทการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่พยาบาล
เรือนจำกรมราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.
 อัดสำเนา.
- ประพิมพ์พรรณ สุวรรณกฎ. การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของ
พยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- ประไพวรรณ ด้านประดิษฐ์ และวิมลมาศ ปันยารชุน. "ปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงาน
 เหว ป่าย ดึก ของพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร," รายงานวิจัย.
 กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์, 2538.

- ปานัน บุญหลง. การพยาบาลจิตเวช. เล่ม 1. เชียงใหม่ : เชียงใหม่นวกิจ, 2528.
- ปรีชาติ ดันดีวัฒน์. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : คณะวิชาอุตสาหกรรมศึกษา วิทยาลัยครูพระนคร, 2534.
- พรทิพย์ เกษรานนท์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.
- พลุ เดชะรินทร์. "การบริหารความเครียด (Stress Management) สาเหตุผลกระทบและการ ควบคุม," จุฬาลงกรณ์วารสาร. 5(20) : 83 – 96 ; กรกฎาคม – กันยายน 2536.
- พัชรินทร์ สุตันตปฤดา. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดภาวะ เครียดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาล ผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535. อัดสำเนา.
- พัชนี เอมะนาวิน. ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจความเชี่ยวชาญความเชื่ออำนาจภายในตน ภูมิหลังกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2536. อัดสำเนา.
- เพิ่มสุข สังขมงคล. ลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ และพยาบาลเอง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อัดสำเนา.
- ภาวินี นาวาพานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการลาออก จากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

- ภัทรา เจตีย์ศรี. การบริหารองค์การพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. พิษณุโลก : สำนักพิมพ์บ้านเลข
2539.
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของ
หัวหน้าภาควิชา กับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ด.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- มนภรณ์ วิทยาวงศุจ. ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของพยาบาล
ประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
วท.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538. อัดสำเนา.
- มาลี ปะวงษ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียน สลาตัน สังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2533. อัดสำเนา.
- รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ. สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณรักษ์ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.
- รัตนา ไกรสีหนาท. การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์ สุขภาพจิตและความพึงพอใจในงาน
ของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลเทคนิค. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542.
อัดสำเนา.
- ล่องจันทร์ ทรัพย์เจริญ และคนอื่น ๆ. "การศึกษาระดับความเครียดของประชาชนในกลุ่มอาชีพ
ต่าง ๆ จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2541," วารสารสุขภาพจิตและจิตเวช. 2(1) :
69 – 76 ; พฤษภาคม – สิงหาคม 2541.
- ละออ หุตางกูร. หลักฐานเพื่อการพยาบาล ชีว – จิต – สังคม. ปทุมธานี : คณะพยาบาล
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2534.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2536
- วณิ เทศน์ธรรม. ความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีศรีธัญญา.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2541. อัดสำเนา.

- วิจิตร บุญยะโหดระ. พิชิตความเครียด. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2536.
- วิชิต ลีตามานิตย์. "ความเครียดกับคนไทยยุคไฮเทค," ใน การประชุมวิชาการวิทยาศาสตร์สุขภาพ ครั้งที่ 8. หน้า 65. เชียงใหม่ : สถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2533.
- วิเชียร เกตุสิงห์. "ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 3(18) : 8 – 11 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2538.
- วิเชียร ทวีลาภ. หลักบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2521.
- วีระ ไชยศรีสุข. "ความเครียด," สุขภาพจิต. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์, 2539.
- วัชรีย์ ไชยจันดี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการสอนภาคปฏิบัติของอาจารย์นิเทศวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.
- วันชัย วิเศษสุวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหาร และธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข ในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538. อัดสำเนา.
- สมจิต หนูเจริญกุล. การดูแลตนเอง ศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- สมบัติ ยรรอง. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2533. อัดสำเนา.
- สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535. อัดสำเนา.

- สุจริต สุวรรณชีพ. "ความเครียด," วารสารจิตวิทยาคลินิก. 19 : 95 – 99 ; กุมภาพันธ์ 2531.
- สุทธิดา รัตนวานิชย์พันธ์. บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดทางภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมนิศา, 2538. อุดลำนเา.
- สุนทรี ภิญญมิตร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดการสนับสนุนจากคู่สมรสกับการปรับตัวด้านจิตใจของมารดาหลังคลอดที่มีบุตรเจ็บป่วย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539. อุดลำนเา.
- สุนันทา กระจำงแดน. ผลของการทำสมาธิชนิดอานาปานสติแบบผ่อนคลายในการลดความเครียด และความดันโลหิตในผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงชนิดไม่ทราบสาเหตุ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540. อุดลำนเา.
- สุภาภรณ์ ใจสิทธิกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยบำรุงรักษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและอาจารย์พยาบาล ในสถาบันการศึกษาพยาบาล ภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538. อุดลำนเา.
- สันต์ หัตถิรัตน์. "การตรวจรักษาอาการเครียด," หมอชาวบ้าน. 13(145) : 35 – 48 ; พฤษภาคม 2534.
- สำนักนโยบาย และแผนกรุงเทพมหานคร. สถิติกรุงเทพมหานคร ปี 2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- หทัยา มัทยาท. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อุดลำนเา.
- อนันชัย คงจันทร์. "ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางของธนาคารพาณิชย์," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 12(46) : 40 – 52 ; กันยายน 2532.
- อัครี จิตต์ภักดี. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535. อุดลำนเา.

- อำพัน ไชยทองศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. จัดสำเนา.
- อัมพล สุอำพัน. "คลายเครียดกันดีกว่า," Health. 1(3) : 90 – 92 ; กรกฎาคม 2533.
- Albrecht, Karl. Stress and the Manager. New Jersey : Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall, 1979.
- Altman, Steven, Enzo Valenzi and Rechar M. Hodgetts. Organizational Behavior. New York : Academic Press, 1985.
- Applewhite, Phillip B. Organizational Behavior. New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice. – Hall Inc., 1965.
- Arnold, Hugh J. and Daniel C. Feldman. Organizational Behavior. New York : McGraw – Hill, 1986.
- Barnett, Timothy L. The Influence of Organizational Culture Work Environment and Personal Work Life on Job Satisfaction and Career Commitment of Student Affairs Middle Managers. Abstract, November, 1997.
- Baron, Robert A. and Paul B. Paulus. Understanding Human Relation. 2nd ed. Boston : Allyn and Bacon, 1991.
- Barton, J. and S. Folkard. "The Response of Day and Night Nurses to Their Work Schedules," Journal of Occupational Psychology. 64 : 207 – 218 ; 1991.
- Brown, Warren B. and Dennis J. Moberg. Organization Theory and Management : A Macro Approach. New York : John Wiley and Sons, 1980.
- Chaney, Barbara J. "Stress and Coping Resources : A Study of College Student Families," Dissertation Abstracts International. 49(11) : 3287 A ; May, 1989.
- Costley, Don L. and Ralph Todd. Human Relation in Organization. 2nd ed. New York : West Publishing, 1983.
- Dodds, A.E., J.A. Lawrence and A.J. Wearing. "What Makes Nursing Satisfying : A Comparison of College Students and Registered Nurses Views," Journal of Advanced Nursing. 16(6) : 741 – 753 ; 1991.

- Dubrin, A.J. Foundation of Organizational Behavior An Applied Perspective.
Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, 1984.
- _____. Effective Business Psychology. Englewood Cliffs. New Jersey :
Prentice – Hall, 1990.
- Dougan, Barbara and others. Life Skills for Self Development. Johannesburg :
National Council for Mental Health, 1986.
- Farmer, Richard E. and others. Stress Management for Human Services.
Michigan : Stage Publications Inc. , 1984.
- French, J.R., S.Cobb and W. Rodgers. "Coping With Job Stress," ISR Newsletter.
Winter, 1982.
- Gilmer, B. Von Haller and others. Industrial and Organizational Psychology.
New York : McGraw – Hill Book Co., 1966.
- Heathcoat, Lee H. Teachers' Early Years : Context, Concerns And Job Satisfaction.
Abstract, December, 1997.
- Herzberg, Frederick B. The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons,
1959.
- Holmes, T.H. and R.H. Rahe. "The Social Readjustment Rating Scale,"
Journal of Psychosomatic Research. 11(1) : 213 – 218 ; April, 1967.
- Janis, Irving L. Psychological Stress. New York : John Wiley and Sons, 1952.
- Jones, Edith S. The impact of Personality and Social Climate Variables on Career
Choice and Job Satisfaction. Abstract, August, 1997.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for
Research Activities," Educational and Psychological Measurement.
30 : 607 – 610 ; 1970.
- Lazarus, Richard S. and others. Patten of Adjustment. 3rd ed. Tokyo : McGraw-Hall
Book Co., 1976.
- Lazarus, R.S. and S. Folkman. Stress, Appraisal, Coping and Adaptation Outcome.
New York : Springe Publishing, 1984.
- Luckman, John and Karan C. Sorenson. Medical Surgical Nursing : A
Psychophysiological Approach. 2nd ed. Philadelphia : W.B. Baunders, 1980.

- Marriner, Ann. Guide to Nursing Management. St. Louis : The C.V. Mosby Company, 1980
- Maslow, Abraham Harold. Motivation and Personality. 2nd ed. New York : Harper & Row, Publishers, 1970.
- Mitchell, Terence R. and Jame R. Larson Jr. People in Organization : An Introduction to Organizational Behavior. New York : McGraw – Hill, 1987.
- Rickert, J. Edward. "Stress," in Encyclopedia of Psychology. Vol 1. Edited by Raymin J. Corsini. p. 471 – 472. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons, 1994.
- Savery, Lawson K. "Stress and The Employee," Leadership and Organization Development Journal. 7(2) : 17 – 20 ; May, 1989.
- Selye, Hans. The Stress of Life. New York : McGraw – Hill Book Co., 1956.
- Sergiovanni, Thomas J. "Factors Which Effect Satisfaction and Dissatisfaction of Teacher," Explanation in Educational Administration. St. Louis : University of Queensland Press, 1973.
- Seyfarth, John T. Personnel Management for Effective Schools. Boston : Allyn and Bacon, 1991.
- Strauss, George and Leonard R. Sayless. Personnel : The Human Problem of Management. Englewood Cliffs : Prentice – Hall Inc., 1960.
- Taylor, Diana Hopkins. "A Comparison of Levels and Sources of Stress in Critical Care, Emergency Department and Flight Nurses," Master Abstracts International. 32(5) : 1377-A ; October, 1994.
- Vroom, V.M. Work and Motivation. Malabar : Robert E. Krieger Publishing Company, 1978.
- Welford, A.T. "Stress and Performance," Man under Stress. Edited by A.T. Wolfort 1 – 4 London : Taylor and Francies, 1974.
- Worchel, Stephen and Shebil S. Wayne. Psychology. New Jersey : McGraw – Hill, 1986.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามบรรยาภาคในการทำงาน
2. ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความเครียด
3. ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ตาราง 35 ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

ข้อ	ค่า t	ข้อ	ค่า t
1	3.08	17	5.36
2	3.13	18	3.34
3	3.19	19	3.53
4	3.81	20	2.14
5	2.39	21	6.77
6	3.05	22	8.02
7	2.82	23	4.81
8	2.93	24	3.72
9	2.61	25	7.32
10	2.53	26	8.35
11	4.73	27	11.47
12	2.97	28	6.74
13	2.00	29	7.09
14	3.76	30	8.58
15	4.00	31	4.33
16	2.97	32	7.07

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน = .956

ตาราง 36 ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความเครียด

ข้อ	ค่า t	ข้อ	ค่า t
1	4.08	16	3.33
2	5.67	17	2.12
3	3.14	18	2.44
4	6.19	19	2.55
5	5.88	20	5.48
6	5.28	21	7.73
7	8.70	22	4.60
8	3.58	23	6.38
9	2.46	24	5.56
10	6.17	25	5.50
11	2.38	26	3.53
12	3.02	27	6.09
13	3.87	28	5.32
14	2.86	29	4.55
15	3.80	30	7.22

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียด = .943

ตาราง 37 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ค่า t	ข้อ	ค่า t
1	3.05	21	6.49
2	7.15	22	7.32
3	6.16	23	8.01
4	8.21	24	5.93
5	3.45	25	5.56
6	8.04	26	3.02
7	6.46	27	4.21
8	5.97	28	8.22
9	2.55	29	1.76
10	6.09	30	4.42
11	3.63	31	6.92
12	5.25	32	5.91
13	6.18	33	7.15
14	3.75	34	2.20
15	6.68	35	3.34
16	8.99	36	3.13
17	3.16	37	3.85
18	8.99	38	6.61
19	3.07	39	6.69
20	7.93		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน = .967

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความเครียด และความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านชีวสังคม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในด้านการทำงาน
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด
- ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด และความพึงพอใจในงานของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัย ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยไม่เว้นข้อใดข้อหนึ่ง โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบถึงความเครียด และความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลเท่านั้น ผลการวิจัยจะออกมาในภาพรวมข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย และไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านคงให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจิราภรณ์ แพร่ต่วน

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขภาพศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านชีวิตสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ

- () น้อยกว่า 21 ปี
- () 21 – 30 ปี
- () 31 – 40 ปี
- () 41 – 50 ปี
- () 51 - 60 ปี

2. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- () น้อยกว่า 10,000 บาท
- () 10,000 – 20,000 บาท
- () 20,000 – 30,000 บาท
- () 30,000 บาทขึ้นไป

3. วุฒิทางการพยาบาลของท่าน

- () พยาบาลวิชาชีพ
- () พยาบาลเทคนิค
- () เจ้าหน้าที่พยาบาล

4. สถานภาพสมรสของท่าน

- () โสด
- () คู่
- () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษาทางการพยาบาล

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

6. ประสบการณ์ในการทำงานของท่าน

- () เริ่มบรรจุ – 5 ปี
- () 6 – 10 ปี
- () 11 – 15 ปี
- () 16 – 20 ปี
- () มากกว่า 20 ปี

7. ภาวะครอบครัวของท่าน

- () ไม่มีภาวะครอบครัว คือ ไม่มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวทางการเงิน การเลี้ยงดู
- () มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน คือ มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดู โดยไม่ทำให้รู้สึกกังวลใจ ไม่เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ
- () มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง คือ มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดู ทำให้รู้สึกกังวล เดือดร้อน และมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพบ้างเป็นบางครั้ง
- () มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก คือ มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดู ทำให้รู้สึกกังวล เดือดร้อน และมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อ
บรรยากาศในการทำงาน ขอให้ท่านพิจารณาว่า ข้อความต่อไปนี้สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่สอดคล้อง
กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์ ดังนี้

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับ ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับ ความคิดเห็นของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับ ความคิดเห็นของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับ ความคิดเห็นของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นเป็นบรรยากาศในการทำงานที่สอดคล้องกับ ความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
ด้านลักษณะงาน					
1. ในเวลา 8 ชั่วโมง ของการทำงาน ท่านต้องให้ ดูแลผู้ป่วยเกือบตลอดเวลา จนไม่มีเวลาพัก					
2. ในหน่วยงานของท่านมีผู้ป่วยมากเกินไป ไม่สมดุลกับพยาบาล					
3. ในการปฏิบัติหน้าที่ให้การพยาบาล ท่านต้อง อดทน อดกลั้น ต่อการใช้อารมณ์ของผู้ป่วย และญาติ					
4. บางครั้งเมื่อเจ็บป่วยท่านต้องขึ้นทำงาน และ อยู่เวรกลางคืนโดยไม่ได้พักผ่อน					
5. ในแต่ละวันที่ปฏิบัติงานท่านมักรับประทาน อาหารเลยเวลา					
6. ขณะปฏิบัติงานผู้ป่วยที่อยู่ในความดูแลของ ท่านมักเกิดปัญหาหลายคน					
7. ท่านต้องทำงานที่ไม่ใช่งานพยาบาล มากเกินไป					
8. ท่านไม่สามารถตามแพทย์ได้ทันทีเมื่อมี เหตุฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือ					
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
1. ท่านมีห้องทำงานที่สะดวกสบายและเป็น สัดส่วน					
2. สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก					
3. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมว่าสะอาด					
4. ผู้ป่วยมักทิ้งขยะลงบนพื้น และตู้ข้างเตียง					
5. ในห้องพักผ่อนมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ อำนวยความสะดวก เช่น เต้าไมโครเวฟ การต้มน้ำร้อน					
6. ห้องพักผ่อนไม่มีความเป็นระเบียบ					

ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
7. หน่วยงานของท่าน ได้รับการดูแลเรื่อง ความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
8. หน่วยงานของท่าน มักได้รับคำติเตียนใน เรื่องของการรักษาความสะอาด					
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านได้รับความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานจาก ผู้ร่วมงาน					
2. แพทย์ให้ความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน					
3. ท่านได้รับการตำหนิจากเพื่อนร่วมงานต่อ หน้าคนอื่น					
4. เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ ในการทำงานแก่ท่าน					
5. ท่านสามารถระบายปัญหาด้านการทำงาน กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงจัง					
6. ท่านไม่สามารถขอลาหยุด หรือแลกเปลี่ยน เวรวันหยุดกับเพื่อนร่วมงานได้เมื่อมีความจำเป็น					
7. ท่านฮึดอดใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมงาน					
8. ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่แพทย์ได้ เพื่อประโยชน์ด้านการรักษาแก่ผู้ป่วย					
การบริหารงาน					
1. ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนงาน ตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
2. ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุน และ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการศึกษาเพิ่มเติม					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการศึกษาหาความรู้ ในงานที่เกี่ยวข้อง					

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
5. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน					
6. ผู้บังคับบัญชานิยามดีรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
7. ผู้บังคับบัญชาขงยกย่องชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติดี					
8. ผู้บังคับบัญชาหาเวลาร่วมสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชา					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความเครียด ข้อความในแบบสอบถามต้องการทราบว่าท่านมีอาการเหล่านั้นบ่อยครั้งเพียงใดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา โดยทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับอาการ หรือความรู้สึกของท่าน ซึ่งมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

บ่อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้งที่สุด
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นพอ ๆ กับที่ไม่มี
น้อยครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้ง
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ท่านมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้งที่สุด

ข้อความ	บ่อยครั้ง ที่สุด	บ่อยครั้ง	ปาน กลาง	น้อยครั้ง	น้อยครั้ง ที่สุด
1. ท่านมีปัญหาหนักใจที่ต้องขบคิด					
2. ท่านรู้สึกขมขื่น ผิดหวังว่าตนเองเป็น คนที่ล้มเหลว					
3. ท่านปวดศีรษะข้างเดียวเป็นเวลานาน ๆ					
4. ท่านรู้สึกมึนงง หรือเวียนศีรษะ					
5. ท่านรู้สึกว่าเจ็บที่นั่น ปวดที่นี่ โดยไม่รู้สาเหตุ					
6. ท่านรู้สึกว่า มีแต่คนพูดไม่ดีกับท่าน					
7. ท่านรู้สึกไม่มีใครจริงใจกับท่าน					
8. ท่านรู้สึกเศร้า					
9. ท่านรู้สึกหายใจถี่					
10. ท่านรู้สึกกระเพาะอาหารปั่นป่วน					
11. ท่านมีอาการปาก และคอแห้ง					
12. ท่านมีอาการมือเท้าเย็น					
13. ท่านบัสสาวะบ่อย					
14. นิ้ว และมือของท่านมักจะสั่น					
15. ท่านมีอาการปวดบริเวณเอว และหลัง					
16. ท่านมักท้องเสียง่าย					
17. ท่านมีอาการท้องผูก					
18. ท่านรู้สึกหงุดหงิด กระสับกระส่าย อยู่ไม่เป็นสุข					
19. ท่านตกใจกลัวจนเหงื่อออก ตัวเย็น					
20. ท่านนอนไม่หลับ					
21. ท่านนอนฝันร้าย และตื่นขึ้นมากลางดึก					
22. ท่านรู้สึกหมดแรง อ่อนเพลีย อยากนอน ทั้งวัน					
23. เมื่อตื่นตอนเช้าท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากลุกจากเตียง					
24. ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร					
25. ท่านรู้สึกไร้ค่า ญาติพี่น้องของท่าน					

ข้อความ	บ่อยครั้ง ที่สุด	บ่อยครั้ง	ปาน กลาง	น้อยครั้ง	น้อยครั้ง ที่สุด
26. ท่านอยากอยู่คนเดียวเงียบ ๆ					
27. ท่านรู้สึกว่าคุณเองไร้ค่า ถูกเพื่อน ๆ และ ญาติพี่น้องทอดทิ้ง					
28. ท่านคิดว่าไม่เคยทำ หรือพูดอะไรให้ถูกใจ ใครได้เลย					
29. ท่านคิดว่าแม้จะพยายามให้มากกว่านี้ก็ไม่ สามารถทำงานได้ดีเท่าคนอื่น ๆ ได้					
30. ท่านมีเรื่องไม่สบายใจอย่างมาก แต่ไม่ สามารถเล่าให้ใครฟังได้					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง ข้อความในแบบสอบถาม ต้องการทราบความพึงพอใจ ที่มีต่องานของท่าน โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับ ความพึงพอใจของท่านตามความเป็นจริง เพียงคำตอบเดียวซึ่งมีเกณฑ์การเลือก ดังนี้

- จริงมากที่สุด หมายถึง เกิดขึ้นทุกครั้งหรือเป็นประจำ
 จริงมาก หมายถึง เกิดขึ้นมากพอควร
 ปานกลาง หมายถึง เกิดขึ้นพอ ๆ กับที่ไม่เกิดขึ้น
 จริงน้อย หมายถึง เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง
 ไม่จริงเลย หมายถึง ไม่ตรงกับความรู้สึก หรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	ปาน กลาง	จริงน้อย	ไม่ จริงเลย
ความสำเร็จในงาน					
1. ท่านสามารถทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ					
2. ท่านรู้สึกพอใจในงานในหน้าที่ ได้ใช้ความสามารถเต็มที่					
3. หัวหน้าพึงพอใจกับผลงานที่ท่านปฏิบัติ					
การยอมรับนับถือ					
4. ท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงานนี้					
5. หัวหน้าไม่เคยยอมรับเมื่อท่านปฏิบัติงานดี					
6. ท่านมักได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานสำคัญเสมอ					
7. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
8. ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน					
9. ท่านรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง					
10. ท่านรู้สึกพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
11. ความสามารถในการปฏิบัติงานมีผลทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
ลักษณะงาน					
12. ท่านรู้สึกอึดอัดใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะไม่ตรงกับประสบการณ์					
13. ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานมากเกินไป จนต้องทำงานนอกเวลาราชการ					
14. งานในหน้าที่ของท่านเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ					

ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	ปาน กลาง	จริงน้อย	ไม่ จริงเลย
15. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งาน หน้าที่อยู่เสมอ					
ความรับผิดชอบ					
16. ท่านรู้สึกอิสระที่ตัดสินใจแก้ปัญหา ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับงาน					
17. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้ อย่างถูกต้องสมบูรณ์					
18. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการพยาบาลได้อย่างเต็มที่					
19. ท่านไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้					
นโยบายการบริหาร					
20. ท่านไม่พอใจในระบบบริหารของหน่วยงานนี้					
21. ท่านรู้สึกว่าในการปฏิบัติงาน แต่ละครั้ง ไม่ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน					
22. หน่วยงานของท่าน มีการกระจายอำนาจ บังคับบัญชา และมอบหมายงานที่เหมาะสม					
23. หน่วยงานมีการจัดระบบที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงาน					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
24. ท่านรู้สึกว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายใน การทำงาน					
25. ท่านรู้สึกว่าโรงพยาบาลมีวัสดุอุปกรณ์ใน การทำงานเพียงพอ					
26. ที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศสงบ ไม่มีเสียงรบกวน					
27. หน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่มีแสงสว่างเพียงพอ					
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
28. ท่านได้รับความอบอุ่น และเป็นกันเองจาก หัวหน้าของท่าน					

ข้อความ	จริงมาก ที่สุด	จริงมาก	ปาน กลาง	จริงน้อย	ไม่ จริงเลย
29. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก					
30. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จากผู้ร่วมงาน					
31. ท่านได้รับความเห็นใจ และความช่วยเหลือ จากผู้ร่วมงานเมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
เงินเดือน และสวัสดิการ					
32. ท่านรู้สึกว่ารายได้จากการทำงานเพียงพอ ที่ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น					
33. ท่านพอใจในบริการด้านสวัสดิการของ โรงพยาบาล					
34. ท่านรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้เพิ่มขึ้น ในแต่ละปี น้อยเกินไป					
35. ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับ จากการประกอบวิชาชีพ					
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน					
36. ท่านรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะปฏิบัติงานใน หน่วยงานนี้ได้ยาวนานเท่าที่ควร					
37. ท่านคิดว่าถ้าย้ายไปทำงานที่หน่วยงานอื่นจะ ได้รับความก้าวหน้ากว่านี้					
38. ท่านรู้สึกว่าตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง					
39. หน่วยงานของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่นิยม ของประชาชน					

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ทม 1007/

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 พฤศจิกายน 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางสาวจิราภรณ์ แพร่ต่วน เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกสุขศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้ี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำปริญญานิพนธ์เรื่อง ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ.สุจินต์ ปรีชามารถ ประธาน

ผศ.วิริยา สุขวงศ์ กรรมการ

สิ่งที้นิสิตขอความอนุเคราะห์คือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้ี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม 1012/

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

18 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจิราภรณ์ แพร่ต่วน นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกสุขภาพศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญาานิพนธ์ เรื่อง "ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร" โดยมีรองศาสตราจารย์สุจินต์ ปริษามารถ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิริยา สุขวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้บุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลกลาง จำนวน 150 คน โรงพยาบาลตากสิน จำนวน 150 คน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 150 คน รวมทั้งสิ้น 450 คน โรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ ตอบแบบสอบถามความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจิราภรณ์ แพร่ต่วน ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญาานิพนธ์ และจะกรุณามีหนังสือแจ้งไปยังโรงพยาบาลในสังกัดจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวจิราภรณ์	ชื่อสกุล แพรต์วน
เกิดวันที่	6 พฤษภาคม พุทธศักราช 2505
สถานที่เกิด	อำเภอพระโขนง จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	67/85 หมู่ 9 ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย (แผนกวิทย์ – คณิต) กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2528	ปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2540	ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2543	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกสุขศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
จิราภรณ์ แพร่ต่วน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา

ตุลาคม 2543

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความเครียดและความพึงพอใจในงาน และเพื่อเปรียบเทียบความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว ตัวแปรด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านชีวสังคม แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน แบบสอบถามความเครียด และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ทดสอบค่าที (t – test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีความเครียด ระดับน้อย และมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง
2. บุคลากรพยาบาลที่มีตัวแปรด้านชีวสังคมต่างกัน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานต่างกัน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. บุคลากรพยาบาลที่มีตัวแปรด้านชีวสังคมต่างกัน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน วุฒิทางการพยาบาล ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สถานภาพสมรสและภาวะครอบครัวมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และบุคลากรพยาบาลที่มีบรรยากาศในการทำงานต่างกัน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบริหารงาน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ความเครียดของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

STRESS AND JOB SATISFACTION OF NURSING PERSONAL IN HOSPITAL
UNDER DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICE
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

AN ABSTRACT
BY
JIRAPRON PAIRTUAN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Health Education
at Srinakharinwirot University
October 2000

The purpose of this study was to study stress and job satisfaction of nursing personal in Hospital under Department of Medical service Bangkok Metropolitan Administration and to compare it in relating to biosocial variables consisting of age, incomes per month, nursing qualification, marital status, nursing education level, work experience, the burden of family and work atmosphere variables consisting of job characteristics, work environment, interpersonal relationship, administration. The subjects were 335 nursing personal in Hospital under Department of Medical service Bangkok Metropolitan Administration. The instruments of this study were biosocial Factor questionnaires, work atmosphere questionnaire, stress questionnaire and job satisfaction questionnaire. The data were analyzed by mean, standard deviation percent, t – test, F – test and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results were as follow :

1. Nursing personal in Hospital under Department of Medical service Bangkok Metropolitan Administration have low level stress and average level of job satisfaction.
2. The stress of nursing personal in relating to differences in biosocial variables : age, incomes per month, nursing qualification, marital status, nursing education level, work experience and the burden of family were significantly found different at 0.5 level. The stress of nursing personal who were different in work atmosphere variables : job characteristics, work environment, interpersonal relationship, administration were significantly found different at 0.5 level.
3. The job satisfaction of nursing personal in relating to differences in biosocial variable : age, incomes per month, nursing qualification, nursing education level, work experience were significantly found different at 0.5 level but marital status, the burden of family were found not different. The job satisfaction of nursing personal who were different in work atmosphere variables : job characteristics, work environment, interpersonal relationship, administration were significantly found defferent at 0.5 level.

4. Stress of the nurses had a negative correlation with job satisfaction, and was statistically significant at 0.5 level.