

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน
หอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
สิปปกร สมสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

158.72
ส727ป
ร.3

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน
หออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
สิปปกร สมสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2548

h 282122

1 ก.พ. 2549

สิปปกร สมสกุล. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ศึกษาแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน กองที่สังกัด และบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานครจำนวน 206 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม (X_9) บุคลิกภาพ (X_{10}) และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{11})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์ (X_7) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ (X_{17})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร มี 7 ปัจจัย ได้แก่ อายุ (X_1) สถานภาพสมรส: โสด (X_2) สถานภาพสมรส: คู่ (X_3) ประสบการณ์การทำงาน (X_4) กองที่สังกัด: กองศัลยกรรม (X_5) กองที่สังกัด: กองอายุรกรรม (X_6) และกองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม (X_8)

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยบังคับบัญชา (X_{16}) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{11}) บุคลิกภาพ (X_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยนี้ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ คิดเป็นร้อยละ 51.50

5. สมการปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร เขียนได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 3.736 - .343X_{13} - .324X_{16} + .257X_{11} + .015X_{10} - .225X_{15}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = - .330X_{13} - .227X_{16} + .250X_{11} + .208X_{10} - .197X_{15}$$

FACTORS AFFECTING ON STRESS OF PROFESSIONAL NURSES IN
WARDS OF BHUMIBOL ADULYADEJ HOSPITAL OF
ROYAL THAI AIR FORCE, BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
SIPPAKORN SOMSAKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2005

Sippakorn Somsakul. (2005). *Factors Affecting on Stress of Professional Nurses in Wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok*. Master Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Pannarat Ploylearmsang.

The purpose of this research was to study factors affecting on stress of professional nurses in wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok. These factors were divided into 3 dimensions; first of them was personal factors: age, marital status, nursing professional experience, department and personality, second of them was family factors: family nurses' responsibility and interpersonal relationship between nurses and their family, and third of them was environmental factors: physical environment, interpersonal relationship between nurses and their superior, interpersonal relationship between nurses and their colleagues, interpersonal relationship between nurses and their subordinates and interpersonal relationship between nurses and their patients and relations. The samples were 206 professional nurses in wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok. The research instrument was factors affecting on stress of professional nurses in wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok questionnaires. The data was analyzed by The Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows:

1. There were significantly positive correlation among stress and 3 factors; department: pediatric (X_9) personality (X_{10}) and family nurses' responsibility (X_{11}) at .01 level.

2. There were significantly negative correlation among stress and 7 factors; department: orthopedic (X_7) interpersonal relationship between nurses and their family (X_{12}) physical environment (X_{13}) interpersonal relationship between nurses and their superior (X_{14}) interpersonal relationship between nurses and their colleagues (X_{15}) interpersonal relationship between nurses and their subordinates (X_{16}) and interpersonal relationship between nurses and their patients and cousins (X_{17}) at .01 level.

3. There were no significantly correlation among stress and 7 factors; age (X_1) marital status: single (X_2) marital status: married (X_3) nursing professional experience (X_4)

department: surgery (X_5) department: medicine (X_6) and department: obstetrics and gynecology (X_8).

4. There were 5 factors significantly affecting on stress of professional nurses in wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok that ranking from the most affecter to the least affecter were as follows; physical environment (X_{13}) interpersonal relationship between nurses and their subordinates (X_{16}) family nurses' responsibility (X_{11}) personality (X_{10}) and interpersonal relationship between nurses and their colleagues (X_{15}) at .01 level. These 5 factors could predicted stress of professional nurses in wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok about percentage of 51.50.

5. The significantly predicted equations of stress of professional nurses in wards of Bhumibol Adulyadej Hospital of Royal Thai Air Force, Bangkok were as follows:

5.1 The predicted equation in term of raw score were:

$$\hat{Y} = 3.736 - .343X_{13} - .324X_{16} + .257X_{11} + .015X_{10} - .225X_{15}$$

5.2 The predicted equation in term of standard score were:

$$Z = - .330X_{13} - .227X_{16} + .250X_{11} + .208X_{10} - .197X_{15}$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ของ
สิปปกร สมสกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



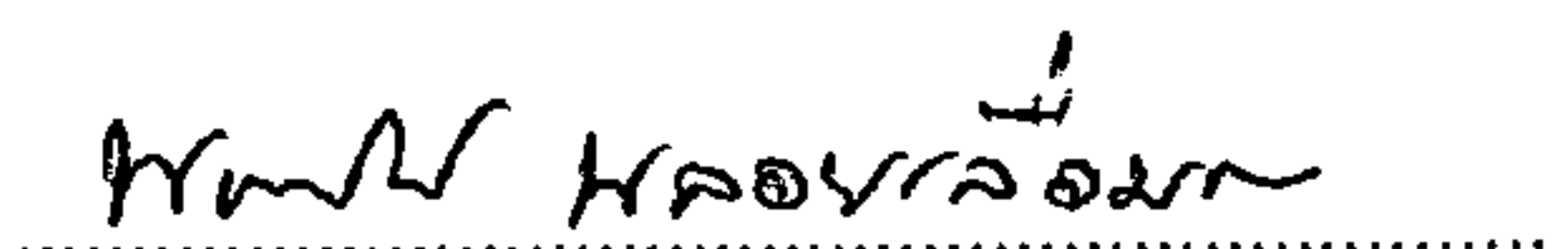
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



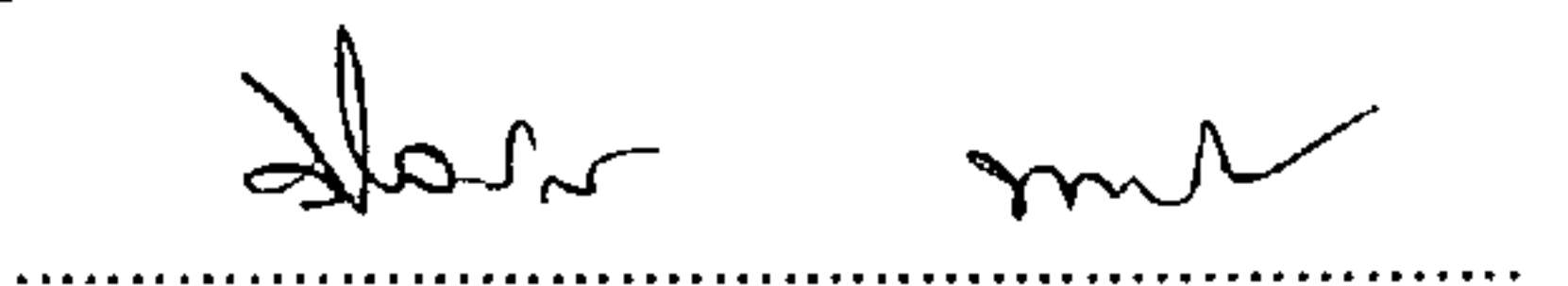
(รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ



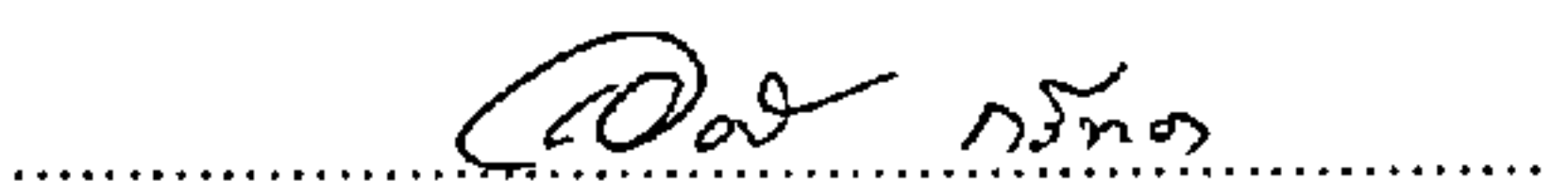
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ชูชาติ)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีอาจสำเร็จลุล่วงได้เพียงเพราะผู้วิจัยแต่ฝ่ายเดียว หากแต่ทุกอย่าง
ก่อเกิดขึ้นจากพระคุณที่ก่อร่างสร้างให้เป็นผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงขอร้อยเรียงคำประพันธ์ที่กลั่นออกจาก
ความรู้สึก เพื่อรำลึกถึงท่านผู้มีพระคุณ

สองมือขอยกขึ้น	พนมกร
คุณบิดามารดร	รำลึก
พระคุณครูอาจารย์	ธรรมชอบ
พระคุณนั้นท่านให้	คำนี้ จงสนอง

ลูก ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่หทัย คุณพ่อเรือเอก วิรัช สมสกุล ที่เหนื่อยยากเลี้ยงดู
และอบรมสั่งสอนลูกจนเติบโตใหญ่

หลาน ขอกราบขอบพระคุณคุณป้าสุณีย์ สิริพยัคพงษ์ ที่อุปการะหลานตลอดมา

ศิษย์ ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ เวชนี กรีทอง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา กรรมการ
สอบปากเปล่าที่ได้รับการแต่งตั้งเพิ่มเติมที่กรุณาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการทำ
สารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ศิษย์ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เวชนี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา
และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจน
ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ และผู้วิจัยจะขาดความสมบูรณ์หากไม่มีท่านเหล่านี้

ขอขอบพระคุณ นาวาเอกสุทธิศักดิ์ บุตรนาค นาวาตรีสันติ คงสุวรรณ เรือโทประเสริฐ
จ้อยชะรัต ที่ให้ความกรุณาสันับสนุนผู้วิจัย

ขอขอบคุณ นางสาวเมทินี รุ่งรังษี นางสาวรัศมีณีน สิทธารถ และเพื่อนร่วมงานทุกๆ ท่าน
ที่สนับสนุนการเรียนของผู้วิจัยตลอดมา

และขอขอบคุณ นาวาอากาศตรีหญิง อุษณีย์ ตริอรุณ และนางสาวจิตติมา เกาโบราณย์
ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะจำเอนชัยณรงค์ สมสกุล ผู้เป็นน้องชายที่คอยเคียงข้าง
ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณมารดา บิดา ครูอาจารย์
และเป็นเครื่องแทนคุณแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่านทั้งที่เอ่ยนาม และไม่ได้เอ่ยนาม

ขอกราบขอบพระคุณ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

สิปปกร สมสกุล

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	21
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	24
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ.....	24
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกใน ครอบครัว.....	25
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน.....	28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา....	29
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน....	31
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับ ผู้ได้บังคับบัญชา.....	33
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับ ผู้ป่วยและญาติ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	36
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช.....	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	41
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	42
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	42
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	67
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	67
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	67
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
อภิปรายผลของการศึกษาค้นคว้า.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ข ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือ.....	113
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	124

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกองที่สังกัด.....	41
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส และกองที่สังกัด.....	61
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความเครียดในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง	62
4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงาน.....	65
6 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงาน.....	66
7 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	115
8 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามการความรับผิดชอบต่อ ครอบครัว.....	116
9 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับสมาชิกในครอบครัว.....	117
10 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของ สถานที่ทำงาน.....	118
11 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับผู้บังคับบัญชา.....	119
12 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับเพื่อนร่วมงาน.....	120
13 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	121
14 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ.....	122
15 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน....	123

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาคนและสังคมในปัจจุบันตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ได้มียุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคมเพื่อพัฒนาให้คนไทยทุกคนมีคุณภาพและมีสุขภาพแข็งแรง ดังนั้นจึงมีการให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิรูประบบสุขภาพ มีการพัฒนาคุณภาพบริการด้านสุขภาพ โดยส่งเสริมการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนให้ครอบคลุมเพิ่มขึ้น สนับสนุนให้สถานพยาบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชน และมีระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พยาบาล เป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยให้คนไทยทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง โดยมุ่งให้บริการด้านการสาธารณสุขแก่บุคคล ครอบครัว ชุมชน และยังช่วยในการส่งเสริมพัฒนาประเทศ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2536 : 9) ลักษณะการทำงานของพยาบาลวิชาชีพนั้นก็จะเกี่ยวข้องกับชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่ปฏิสนธิไปจนกระทั่งเสียชีวิต ทั้งในสภาวะของการดำรงชีวิตยามปกติและเมื่อยามเจ็บป่วย งานพยาบาลจะเข้าไปเกี่ยวข้องในแต่ละส่วนมากน้อยแตกต่างกันไป อาจจะอยู่ในรูปของงานรักษาพยาบาล งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันโรค งานฟื้นฟูสภาพ รวมไปถึงการให้สุขศึกษากับผู้คน ซึ่งในแต่ละงานเหล่านี้พยาบาลจะต้องอยู่ในบทบาทและหน้าที่ที่ต่างกันออกไป บทบาทต่าง ๆ ของพยาบาลนี้ จึงถูกคาดหวังจากสังคมรอบด้านไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย ญาติ ผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ครอบครัว หรือแม้กระทั่งตนเองว่า พยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการให้บริการทางการแพทย์และต้องเป็นผู้ที่มี จริยธรรมในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ ซึ่งหากพยาบาลไม่สามารถที่จะปรับตัวได้ ก็อาจเกิดสภาวะความเครียดในบทบาทตามมา การที่บุคคลเกิดความเครียดในบทบาทสูงก็ย่อมทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความคลุ้มเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทซึ่งเป็นตัวแปรย่อยของความเครียดในบทบาทระดับสูง แล้วผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตัวบุคคลตามมา ก็คือ การทำให้บุคคลมีระดับการปฏิบัติงานที่ตกต่ำลงอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งการมีพฤติกรรมการทำงานที่แย่ลง (Fried; et al. 1998 : 19)

ความเครียด เป็นกลุ่มอาการหรือสภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทำให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลง คนเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ตอบรับกับความเครียดได้ เพราะความเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์หรือสัตว์ ได้รับความกดดัน และต้องอาศัยการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อที่จะให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ต่อไปได้ บุคคลที่ปรับตัวไม่ได้ก็จะสูญเสียความเป็นตัวของตัวเองไป เช่น รู้สึกว่าตนเป็นคนที่ไม่มีความสามารถ รู้สึกด้อย การยอมรับตนเองลดลง หากเป็นมากก็จะทำให้ชีวิตสับสน ความคิดเกี่ยวกับตนเองเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ (ลิขิต กาญจนภรณ์. 2547 : 158) ซึ่งสามารถส่งผลให้

เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ดังนั้นหากพยาบาลมีความเครียดก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน การพยาบาลซึ่งเป็นงานที่มีคุณค่าในแง่ของการช่วยเหลือให้คนมีสุขภาพดีก็จะลดลงตามมา หากประเทศไทยเราประสบกับปัญหาเช่นนี้ เป้าหมายที่จะพัฒนาให้คนไทยทุกคนมีคุณภาพและมีสุขภาพแข็งแรงก็จะบรรลุได้ยากยิ่งนัก

จากการที่ผู้วิจัย มีโอกาสได้พบเห็นการปฏิบัติงานของพยาบาลทหารอากาศ จึงมีความสนใจในการทำวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลทหารอากาศ ผู้วิจัยจึงได้ขอทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีอาชีพการพยาบาลทหารอากาศ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ จำนวน 3 ท่านคือ นาวาอากาศตรี (หญิง) อุษณีย์ ตรีอรุณ ตำแหน่งอาจารย์แผนกเวชศาสตร์การบิน ช่วยปฏิบัติราชการด้านการพยาบาลห้องฉุกเฉิน เรืออากาศเอก (หญิง) อนรรดี เจริญสุข และเรืออากาศโท (หญิง) สุกานดา โชคนิติ ตำแหน่งนายทหารพยาบาลประจำห้องปฏิบัติการฉุกเฉินเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พุทธศักราช 2547 ณ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า งานพยาบาลโดยส่วนใหญ่ต้องใช้ความอดทนในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังมีงานด้านอื่นๆ ที่ยังต้องปฏิบัติตามนโยบาย ทั้งงานทางด้านเอกสาร งานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ และงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม ในขณะที่อัตรากำลังพลมีจำนวนเท่าเดิม เวลาพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดความกดดันท้อแท้ บางครั้งร่างกายอ่อนเพลียและเหนื่อยหน่ายได้ง่าย เป็นผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ จำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ใช้คำถามว่า “ขณะนี้ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาใดบ้างในการปฏิบัติงาน ถ้ามีคือปัญหาใด” พบว่าปัญหาที่มีมากที่สุดคือ ปัญหาในเรื่องของปริมาณงานที่มากเกินไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ปัญหาของร่างกายที่พักผ่อนไม่เพียงพอเนื่องจากชั่วโมงการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 36.15 ปัญหาของความต้องการของผู้ป่วยและญาติมีมากขึ้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.39 และปัญหาของสวัสดิการและเงินเดือนน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46

คำถามข้อที่ 2 ใช้คำถามว่า “ท่านคิดว่าปัญหาดังกล่าว เกิดจากสาเหตุใด” พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาในเรื่องของปริมาณงานที่มากเกินไป สาเหตุได้แก่ ปริมาณผู้ป่วยมากแต่บุคลากรพยาบาลมีน้อย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ปัญหาของร่างกายที่พักผ่อนไม่เพียงพอเนื่องจากชั่วโมงการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง สาเหตุได้แก่ บุคลากรพยาบาลมีน้อย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 การบริหารจัดการ การจัดระบบของหน่วยงาน และนโยบายของผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ปัญหาของความต้องการของผู้ป่วยและญาติมีมากขึ้น สาเหตุได้แก่ ผู้ป่วยและญาติมีความคาดหวังในการบริการของพยาบาลมากเกินไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.39 และปัญหาของสวัสดิการและเงินเดือนน้อย สาเหตุได้แก่ เงินเดือนน้อยกว่าปริมาณงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรุงเทพมหานคร น่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของเฟรนช์ และคนอื่นๆ (French; et al. 1982: 96) ที่มีแนวคิดสำคัญ คือ ความบีบคั้นขององค์กร และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล กล่าวคือ ความเครียดของบุคคลนั้นจะเกิดขึ้น เมื่อการตอบสนองหรือความต้องการของสิ่งแวดล้อม ไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือความสามารถของบุคคลนั้นๆ ผลที่ตามมาคือ ความเครียด ซึ่งมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกไม่ดีกับงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง อันจะเป็นการทำให้ความเครียดลดลง ส่งผลให้พยาบาลมีสุขภาพจิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 206 คน ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของยามาเน่ (Yamane. 1970 : 80-81) จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของประชากร โดยใช้กองที่สังกัดเป็นชั้น (Strata)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

1.1.1 อายุ

1.1.2 สถานภาพสมรส

1.1.3 ประสบการณ์การทำงาน

1.1.4 กองที่สังกัด

1.1.5 บุคลิกภาพ

1.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่

1.2.1 ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว

1.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

1.3.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา

1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน

1.3.4 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3.5 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกจากการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ด้านร่างกาย ได้แก่ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เจ็บป่วย บ่อย ไม่กระปรี้กระเปร่า มือเท้าเย็นผิดปกติ และอ่อนล้า

1.2 ด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล ไม่มีความสุข สับสน หงุดหงิดง่าย รู้สึกถูกผู้อื่นจับผิด ไม่พอใจโดยไม่ทราบสาเหตุ และเบื่องาน

1.3 ด้านพฤติกรรม ได้แก่ ไม่แน่ใจในบทบาทของตนเอง การทำงานผิดพลาด ไม่มีสมาธิ ใจร้อน ย้ำคิดย้ำทำ ไม่ฟังความคิดเห็นของคนอื่น และไม่ไว้วางใจในการทำงานของผู้อื่น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งการศึกษารั้งนี้แบ่งปัจจัยเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว หมายถึง สถานภาพส่วนตัวของพยาบาล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน กองที่สังกัด และบุคลิกภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 อายุ หมายถึง จำนวนเวลานับเป็นปีเริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ. ที่เกิด จนถึงปัจจุบันของพยาบาล โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

2.1.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของพยาบาล ได้แก่

2.1.2.1 โสด

2.1.2.2 คู่

2.1.3 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่พยาบาลปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

2.1.4 กองที่สังกัด ได้แก่

2.1.4.1 กองศัลยกรรม

2.1.4.2 กองอายุรกรรม

2.1.4.3 กองออร์โธปิดิกส์

2.1.4.4 กองสูตินรีเวชกรรม

2.1.4.5 กองกุมารเวชกรรม

2.1.5 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือพฤติกรรมที่แสดงออกของพยาบาลต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ทำให้มีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งในการศึกษารั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins' Activity Survey) โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

2.1.5.1 บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีความมานะอดทนและพยายามในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ไม่ชอบการรอคอย และโกรธง่าย

2.1.5.2 บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่คาดหวังถึงผลในการทำงาน ไม่ชอบการฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ และอดทนรอคอยได้

2.2 ปัจจัยด้านครอบครัว หมายถึง สภาพการต่างๆ ภายในครอบครัวของพยาบาล ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง งานหรือสิ่งที่พยาบาลปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัวของพยาบาลในด้านการดูแลเอาใจใส่ และการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อสมาชิกในครอบครัว และการปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพยาบาล เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อสมาชิก การแบ่งเวลาให้กับครอบครัว การแสดงออกถึงความรัก การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัว การรับฟังเหตุผล และยอมรับความคิดเห็น

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพยาบาล ได้แก่ การให้ความดูแลเอาใจใส่ การแสดงออกถึงความรัก คอยเป็นกำลังใจ การปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ยอมรับความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัวร่วมกับพยาบาล

2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพการต่างๆ ในโรงพยาบาล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ การถ่ายเทของอากาศในห้องทำงาน ขนาดของสถานที่ทำงานเหมาะสมกับจำนวนพยาบาล ขนาดของหอผู้ป่วยเหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วย บริเวณสถานที่ทำงานปราศจากสิ่งรบกวน เช่น เสียงและกลิ่น มีความปลอดภัย และสะอาด

2.3.1.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน มีคุณภาพ มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา และทันสมัย

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพยาบาลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพยาบาลทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.2.1 การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพนับถือ เชื่อมั่นในความสามารถ การยอมรับในการตัดสินใจ การปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา

การกล้าแสดงความคิดเห็น การปฏิบัติตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือในการทำงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนด

2.3.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพยาบาล ได้แก่ การให้ความเป็นกันเอง การให้ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ การช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงาน การเป็นที่ปรึกษาให้แก่พยาบาล การรับฟังความคิดเห็น และมีความยุติธรรม

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนที่พยาบาลและเพื่อนพยาบาลที่มีต่อกันทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ การมีน้ำใจ การแสดงความห่วงใย การให้ความใกล้ชิดสนิทสนม การยอมรับซึ่งกันและกัน ความจริงใจ การให้ความไว้วางใจกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็น การร่วมมือกันทำงานและกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

2.3.4 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพยาบาลที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพยาบาลทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งรายละเอียดดังนี้

2.3.4.1 การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ การให้ความเป็นกันเอง การเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็น การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ มีความยุติธรรม และการสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามสมควร

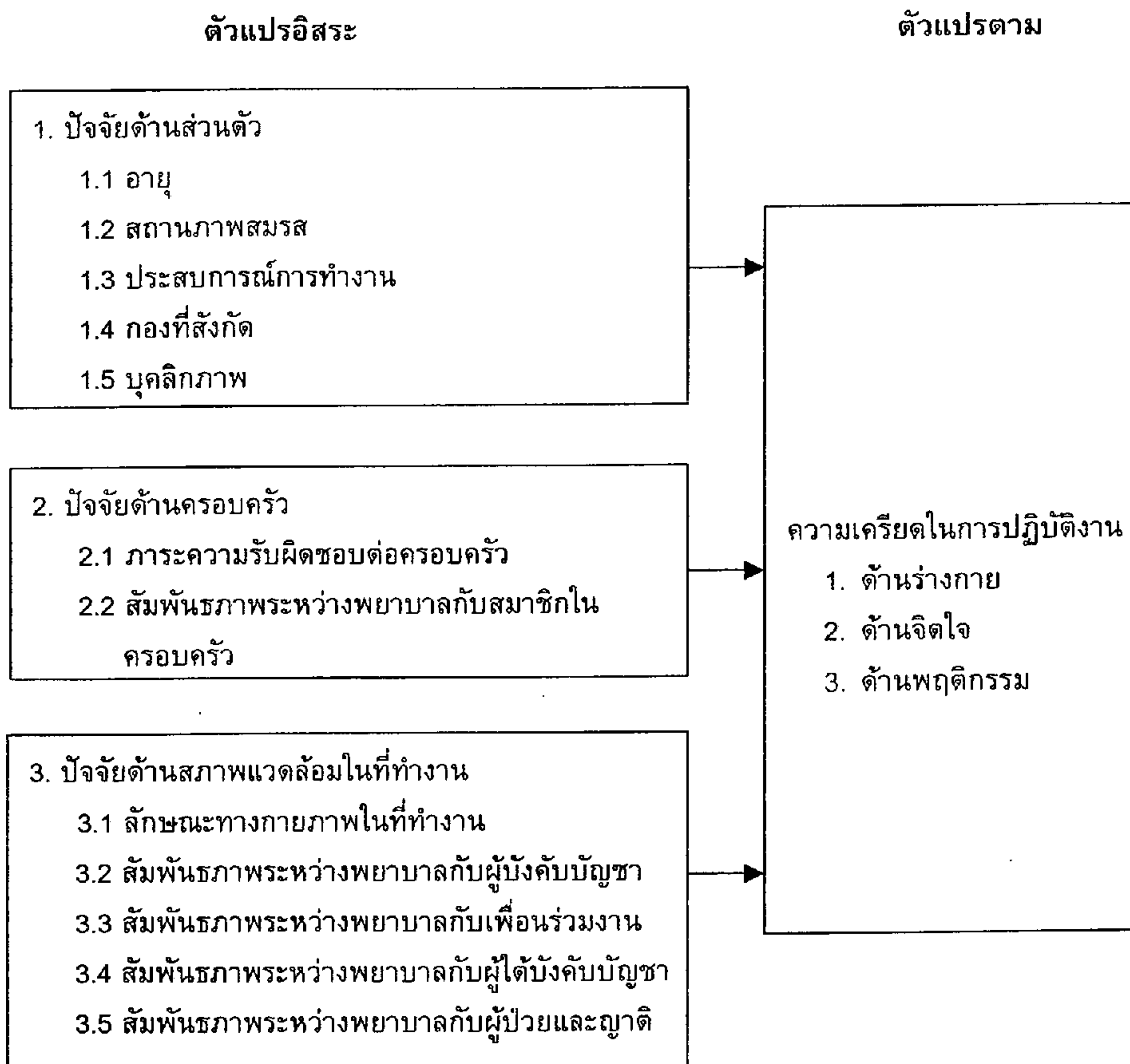
2.3.4.2 การปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อพยาบาล ได้แก่ การให้ความร่วมมือในกิจกรรมพยาบาล การให้ความเคารพ การเชื่อฟัง การตั้งใจและสนใจปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาล การปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา กล้าแสดงความคิดเห็น และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนด

2.3.5 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ หมายถึง การปฏิบัติตนของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วยและญาติ และการปฏิบัติตนของผู้ป่วยและญาติที่มีต่อพยาบาล เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.5.1 การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้ป่วยและญาติ ได้แก่ การเอาใจใส่ดูแลรักษา ฟื้นฟูอาการของผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การให้กำลังใจในการรักษา มีความอดทนและรู้จักควบคุมอารมณ์ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพโดยสื่อสารอย่างสุภาพและกิริยามารยาทอ่อนโยน

2.3.5.2 การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและญาติต่อพยาบาล ได้แก่ การปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาล การให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล การให้ความไว้วางใจ การให้เกียรติ การสื่อสารด้วยวาจาที่สุภาพและท่าทางเป็นมิตร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ Strietus หรือ Strict หมายถึง ความกดดันทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลตนเอง ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

ความเครียดเป็นภาวะสูญเสียสภาวะความสมดุลในระบบร่างกาย จิตใจ อันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และเกิดขึ้นได้เสมอกับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย ผลของความเครียดทำให้เกิดความวิตกกังวล ความกระวนกระวายใจ รู้สึกอึดอัดและเกิดความสับสน รู้สึกขัดแย้งในใจทำให้เกิดความเฉื่อยชา เชื่องซึมโดยไม่มีสาเหตุ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้ประสิทธิภาพในการตัดสินใจลดลง และอาจจะทำให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

เซลเย่ (Selye. 1978 : 76) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไม่เฉพาะเจาะจงต่อข้อเรียกร้อง (Demand) หรือสิ่งคุกคามทั้งหมดที่มากระทำ ต่อตัวบุคคลซึ่งข้อเรียกร้องนั้นมีทั้งในด้านที่พึงปรารถนา (Eustress) และด้านที่ไม่พึงปรารถนา (Distress)

ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer, Richard E.; et al. 1984: 414) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวล ที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องจากสภาวะการต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะการเดียวกันนี้ บุคคลนี้อาจจะมีความเครียดต่างกัน

ลาซาลัส และโฟคแมน (Lazarus; & Folkman. 1984: 19) กล่าวว่าความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นจะเป็นโทษหรือมีผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลนั้นหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ต้องอาศัยการประเมินด้วยสติปัญญา

บีแอร์ และไมเออร์ (สุวรรณี ลิ้มศิลา. 2547 : 12 ; อ้างอิงจาก Beare; & Myers. 1994) ได้อธิบายความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นประสบการณ์ที่มีความตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้บุคคลต้องหาแหล่งประโยชน์ของการเผชิญความเครียด และทำให้ต้องมีการปรับตัวเกิดขึ้น

วิทยา นาควัชระ (2538 : 64) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่สบาย เป็นความรู้สึกรวมๆ ของความอึดอัด โกรธ ไม่ได้ตั้งใจ ไม่สามารถตกลงใจได้ หรือตัดสินใจเหตุการณ์ขณะนั้นได้ และในความเครียดจะมีความกังวลร่วมกับความก้าวร้าวอยู่มาก

อัมพร โอตระกูล (2540 : 26) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกและเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย และจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา

กรมสุขภาพจิต (2541 : 9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544 : 109) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นลักษณะภาวะของจิตที่ได้รับความกระทบกระเทือนจากอุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้ร่างกายได้รับในสิ่งที่ต้องการ จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะขาดความสมดุลทางร่างกาย และจิตใจอันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด ซึมเศร้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น

1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

1.1.2.1 แนวความคิดของเซลเย

เซลเย (Selye. 1978: 65-78) ได้สรุปเกี่ยวกับอาการต่างๆ ทางกายที่เป็นสัญญาณแสดงถึงความเครียด เขาเรียกสัญญาณเหล่านี้ว่า General Adaptation Syndrome (GAS) ปฏิกริยาทางกายที่เป็นสัญญาณแสดงถึงความเครียด มีดังนี้

1. ระยะสัญญาณเตือนภัย (Alarm Reaction) เป็นระยะที่มีอาการทางร่างกายแสดงออกให้เห็น เป็นสัญญาณเตือนภัยที่สามารถสังเกตได้ เช่น การนอนไม่หลับ การตึงเครียดของกล้ามเนื้อทำให้ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อและกระดูก การปวดหัว การเต้นของหัวใจผิดปกติ ความผิดปกติของเหงื่อ การมีอาการตัวสั่น มือสั่น ปากสั่น มีการเปลี่ยนแปลงของระบบความดันโลหิต สัญญาณเตือนภัยนี้สามารถตรวจจับได้โดยเฉพาะเมื่อบุคคลตกอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่กดดันและมีความเครียดเกิดขึ้น

2. **ระยะต้านภัย (State of Resistance)** ในระยะที่สองนี้ เป็นระยะที่บุคคลพยายามหามาตรการมาควบคุมความเครียดของตน การพยายามอดกลั้นหรือระงับอารมณ์ของตนด้วยวิธีการต่างๆ บางคนอาจใช้วิธีหาหน่อเพื่อการเยียวยา บางคนก็ใช้จินตนาการ จนทำให้ความตึงเครียดทางกายดูเหมือนว่าจะสงบลงและสามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้ แต่ความเป็นจริงแล้วสภาวะเหล่านี้ยังคงคุกรุ่นอยู่ภายใน เรียกว่า มีอาการ “หลบใน” (Deceptive) พลังงานของร่างกายและจิตใจจะถูกกระดมเพื่อนำไปใช้ในการควบคุมความเครียด จุดสังเกตที่เห็นได้ชัดของพฤติกรรมในระยะนี้คือ ความรู้สึกอ่อนเพลีย ไม่สดชื่นเท่าที่ควรจะเป็น แต่แสดงออกมาในลักษณะที่สดใสร่าเริง

3. **ระยะหมดแรงสู้ (Exhaustion)** หากความเครียดยังคงดำเนินอยู่ต่อไปจนถึงขั้นเหลืออดเหลือทน คนจะตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถทนทานต่อแรงกดดันนั้นได้ จิตใจก็จะแตกสลายไป จุดนี้จะทำให้คนเกิดอาการเจ็บป่วยทางอารมณ์อย่างรุนแรง คือ การเป็นโรคจิตโรคประสาท

1.1.2.2 แนวความคิดของแอนเดอสัน

แอนเดอสัน (สุริย์ กาญจนวงศ์; และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2545 : 7-10 ; อ้างอิงจาก Anderson. 1988) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความเครียดว่าถูกนำมาเชื่อมโยงกับความเจ็บป่วย 3 ประการคือ

1) ความเครียดเป็นสาเหตุหนึ่งของความเจ็บป่วย (Stress as a cause of Illness) ข้อเสนอว่าความเครียดเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเจ็บป่วยเกี่ยวข้องกับแนวทางทั่วไป 3 แนวทางคือ

1.1) ความเครียดทางจิตใจมีผลโดยตรงต่อระบบการทำงานของร่างกาย โดยเฉพาะระบบฮอโมน

1.2) ความเจ็บป่วยเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่มีผลมาจากความเครียดที่ส่ง ผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา หรือการใช้สารเสพติด

1.3) เป็นความคิดเกี่ยวกับความเจ็บป่วยว่า เป็นการตอบสนองทางพฤติกรรมต่อสถานการณ์ความเครียด แนวคิดนี้อาจแตกต่างไปจากแนวทางที่กล่าวข้างต้น กล่าวคือ มีการใช้บทบาทความเจ็บป่วยเพื่อใช้ในการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ปลดปล่อยอารมณ์โกรธ หรือควบคุมพฤติกรรมคนอื่น แม้ว่าจะมีอาการเจ็บป่วยแต่ดูเหมือนว่ามีปฏิกิริยาเกินความเป็นจริง ความผิดปกติประเภทนี้ได้แก่ ความผิดปกติทางการกิน หรือแม้แต่ความรู้สึกผิดปกติทางกายที่เรียกว่า Psychosomatic Disorders เป็นต้น

2) ความเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Illness as a Stressor)

ความเครียดที่เกิดจากความเจ็บป่วย เป็นผลมาจากการปรับตัวทั้งทางร่างกายและอารมณ์ในภาวะเจ็บป่วย ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเจ็บป่วยเฉียบพลันและการเจ็บป่วยเรื้อรังอาจแตกต่างกัน ในภาวะเจ็บป่วยเฉียบพลันโดยปกติแล้วจะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาฉุกเฉิน

แบบปัจจุบันทันด่วน ซึ่งภาระการทำหน้าที่ตามปกติในชีวิตประจำวันถูกยับยั้งขัดขวาง และพลังงานทั้งหมดกับทรัพยากรที่มีอยู่ถูกนำมาใช้เพื่อเผชิญกับภาวะเจ็บป่วยนั้นอย่างทันทีทันใด ศักยภาพของความเครียดมีสูงแต่อยู่ในระยะสั้นๆ ในทางกลับกันการเจ็บป่วยเรื้อรังจะเกี่ยวข้องกับการปรับตัวหรือการปรับเปลี่ยนแผนชีวิตที่ยาวนาน การปรับตัวดังกล่าวเป็นไปได้ทั้งทางด้านพฤติกรรม ความคิด อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งการทำหน้าที่ทางร่างกาย ความเครียดจะเกิดขึ้นตรงเท่าที่ความต้องการที่ถูกรับรู้ทรัพยากรที่จะตอบสนองต่อความต้องการ ความยากลำบากในการปรับตัวของการเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้นเหตุทำให้ความเครียดมีความเรื้อรังมากขึ้น

3) ความเครียดกับการลดลงของความเจ็บป่วย (Stress and the reduction or morbidity) การลดความเครียดช่วยลดความเสี่ยงที่จะทำให้ความเจ็บป่วยอยู่ในภาวะที่แย่ลงไปกว่าเดิมทั้งนี้เนื่องจาก

3.1) การลดระดับของความเครียดช่วยลดการร้าวทางอารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งมีผลช่วยลดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอันจะมีผลต่อความเจ็บป่วยได้

3.2) การลดความเครียดช่วยให้เกิดการยินยอมในการรักษามากขึ้น ความเครียดในบริบทนี้ไม่ใช่เฉพาะความเครียดที่เป็นผลจากการเจ็บป่วยเท่านั้น แต่เป็นความเครียดที่เกิดจากผลกระทบต่อชีวิตประจำวันด้วย เช่น ค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากในครอบครัว เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า อาการต่างๆ ทางกายที่เป็นสัญญาณแสดงถึงความเครียดมี 3 ระยะคือ 1. ระยะสัญญาณเตือนภัย เราจะสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การนอนไม่หลับ การปวดหัว 2. ระยะต้านภัย เป็นระยะที่บุคคลพยายามหามาตรการมาควบคุมความเครียดของตน แต่สภาวะเหล่านี้ยังคงคุกรุ่นอยู่ภายใน เห็นได้จากความรู้สึกอ่อนเพลีย ไม่สดชื่นเท่าที่ควร แต่แสดงออกมาในลักษณะที่ส่อโรราเริ่ม 3. ระยะหมดแรงสู้ คนไม่สามารถทนทานต่อแรงกดดันได้ ทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางอารมณ์อย่างรุนแรง คือ การเป็นโรคจิต โรคประสาท โดยความเครียดอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของความเจ็บป่วย หรือความเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นการลดความเครียดจะช่วยลดความเสี่ยงที่จะทำให้ภาวะความเจ็บป่วยแย่ลงไปกว่าเดิม

1.1.3 ประเภทของความเครียด

นิภา แก้วศรีงาม (2548 : 91-92) กล่าวถึงความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราทั้งความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ ล้วนมีสาเหตุที่แตกต่างกัน เราจึงสามารถแบ่งประเภทของความเครียดออกได้ดังนี้

1) แบ่งตามจุดเกิดของอาการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1.1) เกิดความเครียดที่ร่างกาย (Physiological Stress)

เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับเลือด ซึ่งมีผลกระทบต่อบริเวณประสาทและสมองส่วนไฮโปทาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินหายใจ และระบบอื่นๆ ของร่างกาย

1.2) เกิดความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Psychological Stress)

เป็นการที่บุคคลตอบสนองออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ เกิดอาการแปรปรวน ว้าวุ่น อารมณ์กวัดแกว่ง จนถึงขาดสติ มีความกลัว วิตกกังวล ขาดความมั่นใจ ไม่กล้าตัดสินใจ เพื่อฝัน และเกิดภาพหลอน เป็นต้น

2) แบ่งตามระยะเวลาที่เกิดอาการ แบ่งได้เป็น 2 ระยะคือ

2.1) ความเครียดชนิดฉับพลัน (Acute of Emergency Stress) เป็นความเครียดที่ร่างกายถูกควบคุมในทันทีทันใด เกิดในระยะเวลาสั้นๆ และเห็นผลในทันที เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การได้รับโศกนาฏศาสตร์อย่างไม่รู้เนื้อรู้ตัว การที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์น่าตกใจ ไม่คาดฝัน เป็นต้น

2.2) ความเครียดชนิดต่อเนื่องเรื้อรัง (Continuing stress) ความเครียดชนิดนี้บางครั้งจะเรียกว่า “ความเครียดแฝง” เป็นความเครียดที่บุคคลถูกกระตุ้น หรือถูกคุกคามจากสิ่งต่างๆ อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ ผลการถูกคุกคามเลยไม่เห็นเด่นชัด แต่จะสะสมมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การตั้งครม การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงร่างกายไปตามวัย การที่ต้องรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีภารกิจหนักอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

3) แบ่งตามทิศทางของเหตุและผล แบ่งเป็น 2 ระยะคือ

3.1) ความเครียดทางบวก (Positive Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดีสร้างให้บุคคลมีความสุข เช่น ความสำเร็จในการเรียน การทำงาน การแต่งงาน ถูกรางวัล หรือได้ตำแหน่งจากการประกวดแข่งขัน ก็จะมีอาการเกร็ง ตื่นเต้น หรือแสดงออกในลักษณะของการระงับอารมณ์ไม่อยู่ บางรายจิตใจเครียดจนซ็อก

3.2) ความเครียดทางลบ (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ไม่ดี สร้างให้บุคคลเกิดความทุกข์ (Distress) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยง เพราะสร้างให้เกิดความไม่สบายใจ เช่น ความผิดหวัง การพลัดพราก การหย่าร้าง ดกงาน หรือพลาดจากตำแหน่งจากการแข่งขัน

4) แบ่งตามระดับของความเครียด แบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ

4.1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับที่เรายอมรับได้ หรือได้รับรู้ข้อมูลการบอกกล่าวล่วงหน้า หรือเคยมีประสบการณ์มาก่อนเช่น การไปแปลกต่างถิ่น การต้องปรากฏตัวในที่สาธารณะ เป็นต้น

4.2) ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่มากกว่าชนิดแรก โดยอาจจะเครียดนานวัน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตที่มากกว่า แต่บุคคลก็ยังคิดว่าพอจะทนได้ เช่น การได้รับมอบหมายงานเกินกว่าที่ติด ความขัดแย้งกันในครอบครัว หรือที่ทำงาน หรือการศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น

4.3) ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะรุนแรงมาก เป็นความเครียดที่สะสมอยู่เป็นเวลานาน ทำให้เกิดอาการเครียดมากและต่อเนื่อง เช่น การล้ม

ละลาย การเจ็บป่วยเรื้อรัง การถูกจำคุกตลอดชีวิต การตายของลูกหรือคู่ครอง เป็นต้น

ศุภชัย ยาวะประภา (ธิดา ผ่องอำไพ. 2547 : 16-17 ; อ้างอิงจาก ศุภชัย ยาวะประภา. 2525) ได้แบ่งความเครียดไว้ดังนี้

1) แบ่งตามสาเหตุการเกิด ได้แก่

1.1) ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative Thing or Negative Force) หรือเรียกว่าความทุกข์ (Distress) เมื่อเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและนำไปสู่ความคับข้องใจ อันได้แก่ การหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การตกงาน การเจ็บป่วย เป็นต้น

1.2) ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี (Positive Thing or Positive Force) หรือความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้ เป็นสิ่งที่สร้างความสุข ความสนุกสนาน อันได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2) แบ่งตามความสามารถในการป้องกันการเกิด ได้แก่

2.1) ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีคนแออัดก็สามารถหลบเลี่ยงไปอยู่ที่อื่นได้

2.2) ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ไม่สามารถห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วยหรือตายได้ เป็นต้น

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถแบ่งประเภทได้หลายแนวทาง ไม่ว่าจะเป็นแนวทางการแบ่งตามจุดเกิดของอาการ ตามระยะเวลาที่เกิดอาการ ตามทิศทางของเหตุและผล และตามระดับของความเครียด หรือแนวทางการแบ่งตามสาเหตุการเกิด และตามความสามารถในการป้องกันการเกิด

1.1.4 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer; et al. 1984 : 20 - 24) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากเงินเป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น รายได้ทางการเงิน ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ เป็นสาเหตุที่มาจากการพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน คู่สมรส เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

กรมสุขภาพจิต (2541 : 10) แบ่งสาเหตุความเครียดออกเป็น 3 ประการคือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ ภาระหนักในงานหรือภาวะต่าง ๆ รู้สึกว่าตนเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ ไม่สบายที่ไม่รุนแรงตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

นิภา แก้วศรีงาม (2548 : 90) ได้สรุปหาสาเหตุของความเครียดว่า ผลของความเครียดจะทำให้เกิดการแสดงออกทั้งทางคำพูด กริยาและนึกคิด ความเครียด เหล่านี้จึงมาจากสาเหตุหลักดังนี้

1) สาเหตุจากความคับข้องใจ (Frustration)

ความคับข้องใจของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลถูกขัดขวางไม่ให้ไปถึงจุดหมายที่ตนกำหนดไว้ ทำให้ไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ เกิดอาการผิดหวัง ทำให้เครียดได้ เมื่อความเครียดนี้ถูกกระตุ้นจากบุคคล หรือสถานการณ์ยั่วยุ จะเป็นตัวเร้าให้คนแสดงออกมาซึ่งความก้าวร้าวได้ เช่น กำลังจะหยิบของแล้วมีคนคว้าไปก่อน บุคคลจะเกิดอาการเครียด และอาจจะทะเลาะเพื่อแย่งชิงของกัน เป็นต้น

2) สาเหตุจากความกังวลใจ (Anxiety)

ความกังวลใจของบุคคล จะทำให้เกิดการติดค้างอยู่ในใจ สาเหตุนี้มาจากการที่บุคคลมีความห่วงใยเกินเหตุ จนเกินเป็นความวิตกกังวล เช่น ห่วงใยผู้อื่น ห่วงใยสังคม กังวลเรื่องราวได้ต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้มีเรื่องติดค้างอยู่ในใจมากมาย ทำให้เกิดการครุ่นคิดวนเวียนซ้ำไปซ้ำมา จนเกิดอาการเครียด และอาจส่งผลให้เกิดอาการปวดหัวข้างเดียว หรือซีบ่น เรื่องมาก เป็นต้น

3) สาเหตุจากความขัดแย้งใจ (Conflict)

ความขัดแย้งภายในใจของบุคคล เป็นสภาวะของบุคคลที่ไม่สามารถตัดสินใจเลือกได้ ทั้งการตัดสินใจเลือกและการตัดสินใจที่จะไม่เลือก ซึ่งในช่วงที่บุคคลเกิดสภาวะนี้จะมีอาการเครียด และเมื่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป ความเครียดก็จะคลายลง ซึ่งสภาวะการตัดสินใจของบุคคลจะมีอยู่ 3 สภาวะ ดังนี้ คือ

3.1) อยากได้ไปหมด (Approach-Approach Conflict)

เป็นสภาวะของบุคคล ที่มีความรู้สึก หรือความต้องการในการอยากได้ในสิ่งที่มีความต้องการที่จะครอบครองเป็นของตนเองทั้งหมด ในขณะเดียวกัน ก็จำเป็นที่จะต้องตัดสินใจที่จะเลือกเข้าครอบครองได้เพียงสิ่งเดียว แต่มีความต้องการที่อยากจะได้ของอีกสิ่งด้วยเช่นกัน

3.2) ไม่อยากได้แต่ต้องเลือก (Avoidance-Avoidance Conflict)

เป็นสภาวะที่ขัดข้องใจของบุคคลในการที่จะต้องเลือก หรือจะต้องตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ตนไม่มีความต้องการที่จะได้ แต่ถูกสภาวะบีบบังคับให้ต้องเลือก หรือตัดสินใจในสิ่งที่ตนไม่ชอบ หรือไม่มีความต้องการที่จะได้

3.3) อยากได้และไม่อยากได้ในเวลาเดียวกัน (Approach-Avoidance Conflict)

เป็นสภาวะที่บุคคลตัดสินใจในการที่จะทำสิ่งที่ตนพอใจ ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าทำแล้วจะเกิดผลเสีย หรืออาจจะอยู่ในสภาวะที่ต้องทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ยากลำบาก แต่ผลของความลำบากนั้นจะนำมาซึ่งประโยชน์ และสิ่งที่ดี เช่น ไม่อยากทำงานหนัก แต่ต้องการเงินเดือนเพิ่ม

4) การไม่ยอมรับความจริง (Denial)

เป็นสภาวะที่บุคคลไม่พยายามปรับตามที่จะเข้าใจในสภาพของความเป็นจริงในชีวิต ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ เช่น การเกิด แก่ เจ็บ ตาย หรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความเป็นอยู่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของผู้คนรอบข้าง จะปฏิเสธความจริง และไม่เผชิญความจริงและปัญหา เมื่อต้องพบเหตุการณ์ ซึ่งเกิดความเครียดได้

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดเกิดได้จากหลายสาเหตุหรือปัจจัยหลายอย่าง ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล แม้จะมาจากสาเหตุเดียวกันแต่ความรุนแรงไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เกี่ยวกับบุคคลหลายประการ

1.1.5 อาการของความเครียด

อาการของความเครียดเป็นการแสดงออกโดยตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ร่างกายจะมีปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อปรับตัวทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงอาการเครียดว่า เป็นอาการที่อาจแสดงออกโดยตรง และตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความวิตกกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่า เอะเขิน หรืออาย ความโกรธเกลียด หรือความไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่าง ๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกโดยอาการอื่น ๆ ได้แก่

1. หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีดหรือหน้าแดง
3. ใจเต้น ใจสั่น หรือรู้สึกว่าใจเต้นแรงจนจะประทุออกมาเต้นนอกอก
4. ปวดศีรษะ มีนศีรษะ หรือรู้สึกศีรษะเบา ตัวเบา หรือรู้สึกโหวง ๆ ไม่เป็นตัว

ของตัวเอง

5. มือเท้าเย็น และอาจมีเหงื่อออกตามมือ ตามเท้า เช่น เวลาตกใจ เวลาประหม่า อาย

6. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่นโดยไม่สมควร

7. นอนไม่หลับ หรือหลับยาก หลับแล้วตื่นบ่อย ๆ หรือฝันทั้งคืน โดยเฉพาะมักฝันร้าย

8. เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ คนส่วนใหญ่เวลาเครียดจะเบื่ออาหาร และร่างกายจะผอมลง ๆ แต่บางคนเวลาเครียดกลับกินมาก กินตลอดหรือกินบ่อย จนอ้วนขึ้นอย่างรวดเร็ว

9. ปวดท้อง ท้องเดิน หรือท้องผูก แต่บางคนก็ท้องเสียถ่ายอุจจาระบ่อย ๆ พอหายเครียดก็เป็นปกติ บางคนเครียดแล้วก็ท้องผูก ไม่ถ่ายเป็นเวลาหลาย ๆ วันก็มี

10. ปัสสาวะบ่อย ๆ บางคนเครียดแล้วปัสสาวะบ่อย ๆ เช่น เวลาจะเข้าห้องสอยหรือเข้าพบผู้ใหญ่ จะเกิดอาการปวดปัสสาวะขึ้นมาทันที หรือเวลาเข้านอนตอนกลางคืน ต้องลุกขึ้นมาปัสสาวะบ่อย ๆ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะนอนไม่หลับ

11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อแท้ หรือไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน บางครั้งจะไปเที่ยวเตร่ สนุกสนานก็ไม่อยากไป

12. หายใจไม่สะดวก หายใจขัด หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อย หอบ หรืออื่น ๆ ถ้าเป็นมาก อาจมีอาการมือเท้าชาเหมือนเหน็บชา ต่อมานิ้วมือ นิ้วเท้าจะแข็งเกร็ง แขนขาจะแข็งเกร็ง และเกิดอาการปวดเมื่อยทั้งตัวได้

ดูบริน (ศิริรัตน์ อัจฉรณนัสสิริ. 2545 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Dubrin. 1984) กล่าวว่า เมื่อคนเผชิญกับความเครียดจะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม ซึ่งมีรายละเอียดอาการของแต่ละทางดังนี้

1. อาการทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ ได้แก่ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอ นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิด จุกแฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ชอบเคาะนิ้วเคาะเท้า ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้า เฉื่อยชา เป็นต้น

ลิขิต กาญจนภรณ์ (2547 : 154) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียดก็จะส่งผลถึงการแสดงออกของพฤติกรรมหลายอย่าง สามารถสังเกตได้อย่างง่าย ๆ ได้แก่

1. มีความผิดปกติของการเคลื่อนไหว เช่น ต้ม กิน เดินอย่างเร่งรีบ งุ่มง่าม
2. มีความผิดปกติไปจากนิสัยเดิมในด้านการกิน การนอน การขับถ่าย
3. มีความวิตกกังวลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ทำให้ครุ่นคิด ย้ำคิด ใจลอย หน้าตาไม่สดชื่น คิดแต่เรื่องร้าย ๆ

4. มีแนวโน้มของพฤติกรรมรุนแรง ก้าวร้าวทั้งทางวาจาและร่างกาย
5. ไม่ฟังความคิดเห็นของคนอื่น ใจเร็วด่วนได้ เสียสมรรถภาพในการตัดสินใจตัดสินใจผิดพลาดหรือรีรอ
6. สะเพร่า ขาดความรอบคอบในการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน เพราะไม่มีสมาธิ ใจร้อน ง่วนกับงานแต่ไม่สนุกกับงาน ทำงานแต่ไม่ได้งาน
7. รู้สึกเหนื่อยง่ายผิดปกติ ปวดเมื่อยตามตัว หรือเฉพาะแห่ง
8. สมรรถภาพและความสนใจทางเพศลดลง หรือหมกมุ่น
9. มีความรู้สึกผิด (Guilty) ซึ่งจะนำไปสู่การทำลายตัวเอง ประชด หรือมีอาการเศร้าหมอง ไม่สดชื่น

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า อาการของความเครียดเป็นการแสดงออกโดยตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ร่างกายจะมีปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อปรับตัวทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

1.1.6 ความเครียดในวิชาชีพพยาบาล

ฮิงลีย์ และแฮริส (Hingley; & Harris. 1986 : 28-29) ได้จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาล คือ

1. ปัจจัยในงาน ได้แก่ มีภาระงานมาก งานต้องเผชิญกับความตายหรือใกล้ตาย
2. สัมพันธภาพภายในงาน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. บทบาทในองค์กร ได้แก่ ความคลุมเครือหรือขัดแย้งในบทบาทของตน
4. ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้แก่ การได้รับการศึกษาต่อและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
5. ความขัดแย้งในการประสานความต้องการของครอบครัวและงาน การที่ไม่สามารถทำตามบทบาทในครอบครัวได้ตามที่หวัง

เบรคเวลล์ (Breakwell. 1990 : 31-33) ได้รวบรวมสาเหตุการเกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลที่พบ 10 อันดับแรก ดังนี้

1. มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน
2. หน้าที่การงานไม่มั่นคง
3. ไม่ทราบถึงมาตรฐานของการบริการงานพยาบาลที่ควรเป็น
4. ค่าตอบแทนน้อย
5. บทบาทการทำงานที่ไม่เป็นอิสระ
6. งานหนัก
7. ขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

8. การบริหารเวลาไม่ดี
9. การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ
10. ความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ซัลลิแวน และเดคเกอร์ (Sullivan; & Decker. 1997 : 235-239) จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ภาระงานที่มาก ความขัดแย้งในงาน การที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติได้ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีประสบการณ์ ความไม่ชัดเจนหรือมีข้อมูลไม่เพียงพอในการมอบหมายงาน ตลอดจนลักษณะงานของพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับความเปราะบาง ความตาย และภาวะฉุกเฉิน
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงต่างๆ จากเครื่องมือ แสงไม่เพียงพอ ความร้อนอบอ้าว สถานที่ทำงานคับแคบแออัด มีการจัดสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม และการมีเครื่องมือไม่เพียงพอ
3. พฤติกรรมผู้บริหาร ได้แก่ พฤติกรรมการนิเทศงานแบบเผด็จการ หรือมุ่งลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ปัจจัยด้านองค์กรอื่นๆ ได้แก่ ปทัสถานและความคาดหวังขององค์กร ความไม่มั่นคงในงานจากผลของการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ การมีทรัพยากรจำกัด การมีผู้ป่วยอาการเจ็บป่วยหนัก การใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว และการแข่งขันในกลุ่มบริการสุขภาพ
5. ปัจจัยระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความต้องการของบุคคลที่ไม่สอดคล้องกัน
6. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ลักษณะนิสัยของบุคคล ระดับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต

คาเรน (ประพันธ์ แฟ้มคลองหอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงจาก Karen. 1980) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ความเครียดที่เกิดกับพยาบาลส่วนใหญ่ มาจากเรื่องการทำงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว และมักจะเกิดผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ สาเหตุที่พบบ่อยมีดังนี้

- 1) ความขัดแย้งด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) เพราะการทำงานของพยาบาลจะต้องติดต่อกับประสานงานกับบุคคลมากมาย ซึ่งอาจเกิดปัญหาได้ ดังนี้
 - 1.1) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพยาบาลและแพทย์ ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเนื่องมาจากการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นปัญหาที่พบได้ค่อนข้างบ่อย และเป็นสาเหตุใหญ่ของการเกิดความเครียดสาเหตุหนึ่ง
 - 1.2) ปัญหาที่เกิดจากแพทย์หลายคน ต้องรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยคนเดียว ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องคำสั่งการรักษา
 - 1.3) ปัญหาที่เกิดจากการที่พยาบาลไม่สามารถจะติดต่อกับแพทย์ เพื่อรายงานอาการผู้ป่วย หรือแพทย์เพิกเฉยต่อการดูแลผู้ป่วยในยามวิกาล

1.4) ปัญหาระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มักจะมีสาเหตุจากการแข่งขันกัน ขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การสื่อสารที่ไม่ถูกต้อง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับการบริหารงาน พยาบาลต้องการคนคอยช่วยเหลือประคับประคอง ได้แก่ หัวหน้าตึก หรือผู้ตรวจการพยาบาล แต่ถ้าได้รับการตอบสนองในทางลบ ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้

1.5) ปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ พยาบาล กับเจ้าหน้าที่เทคนิค พยาบาลกับผู้ป่วย พยาบาลกับญาติผู้ป่วย เป็นต้น

2) การจัดการงาน (Management of the Unit) ส่วนมากเป็นปัญหาด้านการบริหารงานเช่น บุคลากรไม่เพียงพอ พยาบาลได้รับการฝึกหัดมาน้อย งานหนักเกินไป ต้องทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน

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

4) ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานของพยาบาลนี้เป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตมาก พยาบาลต้องมีความรู้เรื่องโรค อาการแสดงออก สภาพผู้ป่วย และสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม มิใช่เพียงแต่จะมีความรู้เรื่องเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเดียว ถ้าพยาบาลไม่มีความรู้เพียงพอ จะเกิดความไม่สบายใจในการทำงาน หงุดหงิด ขาดความมั่นใจ ทำให้มีความเครียดได้

5) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน (Physical Work Environment) สิ่งแวดล้อมนี้อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ตราบใดที่เครื่องมือเครื่องใช้ยังทำงานได้ตามปกติ ก็ไม่เกิดปัญหาขึ้น แต่ถ้าเมื่อใดเครื่องมือเครื่องใช้เหล่านี้ ทำงานไม่เป็นปกติ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ นอกจากนั้นปัญหาที่พยาบาลต้องทำงานตลอดจนไม่ได้นั่งพักผ่อนเลย ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

6) เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัวของพยาบาล เช่น ความรับผิดชอบต่อครอบครัว และมีงานบ้านมากมายก็จะทำให้เกิดอาการเมื่อยล้า อ่อนเพลีย ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

7) การไม่ได้รับสิ่งตอบแทน จากการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นเพียงกำลังใจในการทำงาน

ประพิมพรรณ สุวรรณภูฏ (นฤมล พระใหญ่ 2547 : 36 ; อ้างอิงจาก ประพิมพรรณ สุวรรณภูฏ. 2533) กล่าวถึงลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาลมีลักษณะบางอย่างที่ก่อให้เกิดความเครียด สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สุขภาพกาย อาชีพพยาบาลต้องตรากตรำร่างกาย อดทน คลุกคลีกับโรคภัยต่าง ๆ จึงย่อมทำให้เกิดความเครียดแก่สุขภาพ ถ้าสุขภาพกายไม่ดี จะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพได้ยาก

2. งานที่พยาบาลทำ เป็นงานที่เกี่ยวกับ "คน" ซึ่งต่างกับงานที่ทำกับวัตถุ

เนื่องจากคนมีอารมณ์ มีจิตใจ มีความแตกต่างกันในเรื่องภาษา การศึกษา วัฒนธรรม ศาสนา ระดับความเป็นอยู่ ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีความเครียด ต้องการผู้ช่วยเหลือ ยิ่งทำให้ความต้องการต่าง ๆ เพิ่มมากกว่าธรรมดา การจะบริการให้เขาพึงพอใจ และได้รับประโยชน์ร่างกาย และจิตใจอย่างครบถ้วน จึงเป็นเรื่องยาก

3. วิชาการสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างหน้ามือเป็นหลังมือ พยาบาลจะต้องตามให้ทัน และนำมาปรับใช้ให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายของที่นั้น ๆ

4. ลักษณะบริการ อาชีพพยาบาล เป็นอาชีพของการให้ การเสียสละ (Giving all the Time) ผลตอบแทนไม่ค่อยสมดุลงกับงาน จึงมีโอกาสดเกิดความท้อแท้ และเบื่อหน่ายได้ง่าย จึงต้องมีแรงจูงใจสูง

5. อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ประชาชนเพ่งเล็ง ในเรื่องของคุณธรรม ไม่ยอมให้ผิดพลาด ดังนั้นการทำงานต้องอาศัยความละเอียด ถี่ถ้วน และความตั้งใจเป็นอันมาก

6. พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง นอกจากจะประกอบอาชีพพยาบาลแล้วยังต้องให้บริการที่บ้านอีก ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวหรือไม่มีก็ตาม การทำงานเป็นเวลานานจึงก่อให้เกิดความเครียดได้

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลเกิดจากลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาลที่ต้องพัฒนาความรู้ให้เท่าทันวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การดูแลผู้ป่วยที่สิ้นหวัง การตายของผู้ป่วยที่ยังมีความหวังซึ่งมีผลต่อภาวะจิตใจอย่างมาก ประกอบกับการให้บริการที่ต้องอาศัยความอดทน พยาบาลจึงเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องเผชิญกับความเครียดตลอดเวลา

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 : 158-159) ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จำนวน 285 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดในระดับน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง พยาบาลที่มีเพศ อายุ ชั้นยศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ยุพาพิน ศิริโพธิ์งาม และคณะ (2543 : 5) ศึกษาความเครียดและการเผชิญความเครียดของพยาบาลจบใหม่ ระหว่างการปรับเปลี่ยนเข้าสู่บทบาทพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 66 คน โรงพยาบาลรามารับดี ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ที่พยาบาลจบใหม่ บรรยายว่าเป็นความเครียดจัดกลุ่มได้ 5 ประเภท คือ ความรู้สึกขาดประสบการณ์ในการ

ปฏิบัติงาน การดูแลผู้ป่วยหนักหรือวิกฤติ การปรับตัวกับบุคลากรในหน่วยงาน การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล วิธีการเผชิญความเครียดวัดโดยใช้เครื่องมือวัดการเผชิญความเครียดของจาโลวีก พบว่ามีการใช้วิธีการเผชิญความเครียด ทั้งแบบการเผชิญหน้ากับปัญหา การปรับภาวะอารมณ์ และการหลีกเลาะความรู้สึกเครียด

อรัญญา จอดนอก (2544 : 85-86) ศึกษาความเครียดและการปรับตัวของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 205 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรพยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ บุคลากรพยาบาลที่มีเพศ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และปฏิบัติงานอยู่หอผู้ป่วยต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรพยาบาลที่มีอายุ และสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความเครียดของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดของพยาบาลเกิดได้จากความรู้สึขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การดูแลผู้ป่วยหนักหรือวิกฤติ การปรับตัวกับบุคลากรในหน่วยงาน การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งพยาบาลที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาทางการพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพยาบาลจะมีการใช้วิธีการเผชิญความเครียด ทั้งแบบการเผชิญหน้ากับปัญหา การปรับภาวะอารมณ์ และการหลีกเลาะความรู้สึกเครียด

1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เลวิส และโรบินสัน (Lewis; & Robinson. 1990 : 80 - 88) ศึกษาความเครียดและการเผชิญความเครียดในกลุ่มพยาบาลหอผู้ป่วยหนัก พบว่าความรุนแรงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด มีความสัมพันธ์กับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคล คือสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ จะมีความรุนแรงมาก ทำให้พยาบาลมีปฏิกิริยาต่อความเครียดมาก และยังพบว่าภาวะเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยพยาบาลที่มีความเครียดในงานสูง ส่วนมากจะมีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบจัดการกับอารมณ์ และพยาบาลที่มีภาวะความเครียดต่ำ ส่วนมากจะมีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

คาร์สัน และคนอื่นๆ (Carson; et al. 1995 : 579-582) ศึกษาความเครียดในงานของพยาบาลจิตเวชชุมชน จำนวน 250 คน จาก 15 โรงพยาบาลในชุมชน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยจิตเวชจำนวน 323 คน จาก 5 โรงพยาบาลในเมือง และ 2 โรงพยาบาลในชุมชน จากการศึกษาพบว่า 10 สถานการณ์แรกที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลจิตเวชชุมชน คือ ไม่มีการอำนวยความสะดวกในระบบการส่งต่อผู้ป่วย มีเวลาไม่เพียงพอที่จะหาความรู้พัฒนาตนเอง ต้องพยายามรักษาคุณภาพในการให้บริการอยู่เสมอ มีอุปสรรคมากมายที่ขัดขวางการปฏิบัติ

งาน การไปเยี่ยมผู้ป่วยในสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย ไม่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากโรงพยาบาล อย่างเพียงพอ ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่มีประวัติพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ส่วน 10 สถานการณ์แรกที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วยจิตเวชคือ บุคลากรไม่เพียงพอ ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ปฏิบัติงานกับสภาพการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล และโรงพยาบาลที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บุคลากรมีขวัญและกำลังใจต่ำ และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานน้อย ไม่เคยมีการแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงให้ทราบล่วงหน้า จำเป็นต้องอุทิศตนในการดูแลผู้ป่วยเป็นรายบุคคล เพราะขาดแคลนบุคลากร ขาดการให้คำปรึกษาแนะนำจากระบบการบริหารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การผลิตเปลี่ยนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานที่ไม่ช่วยเหลืองานทั้ง ๆ ที่ปริมาณงานมีมาก วิตกกังวลเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ ถูกคุกคามจากคำพูดที่ซ้ำซากของผู้ป่วย และมีงบประมาณที่ไม่เพียงพอในการฝึกอบรม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ

โทมัส และคณะ (นฤมล พระใหญ่. 2547 : 40 ; อ้างอิงจาก Thomas et al. : 1992) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน การวิจัยได้ทำในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 32 คน ที่ได้คัดเลือกจากการใช้แบบสอบถามความท้อแท้ของมาสแลช (Maslach Burnout Inventory) ที่พบว่าความเหนื่อยล้า การลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ อยู่ในระดับสูง ซึ่งความเครียดนี้เกิดจากการที่ผลการตรวจและวิเคราะห์โรคซ้ำ และยังมีคามผิดพลาดเกิดขึ้น การตัดสินใจทำการรักษาผู้ป่วยซ้ำ มีปัญหาระหว่างความสัมพันธ์ของแพทย์และพยาบาล ความไม่สมดุลระหว่างงานที่มาก และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการอบรมกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในการสื่อสาร การเป็นผู้นำ การลดความขัดแย้งเป็นเวลา 3 สัปดาห์ แล้วทำการวัดด้วยแบบสอบถามเดิม ผลการทดลองพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในเรื่องความเครียด ทั้งก่อนและหลังการทดลอง และพบว่าตัวทำนายความเครียดและความเหนื่อยหน่าย ได้คือ การสนับสนุนทางสังคม

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความเครียดที่เกิดจากไม่มีการอำนวยความสะดวกในระบบการส่งต่อผู้ป่วย มีเวลาไม่เพียงพอที่จะหาความรู้พัฒนาตนเอง ต้องพยายามรักษาคุณภาพในการให้บริการอยู่เสมอ เกิดอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน บุคลากรไม่เพียงพอ ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย บุคลากรมีขวัญและกำลังใจต่ำ การผลิตเปลี่ยนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือการเกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างแพทย์และพยาบาล โดยตัวทำนายความเครียด และความเหนื่อยหน่าย ได้คือ การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งความรุนแรงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น มีความสัมพันธ์กับปฏิภริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคล นั่นคือ สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ จะมีความรุนแรงมาก ทำให้พยาบาลมีปฏิกิริยาต่อความเครียดมาก

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1 เอกสารเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.1.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

อัลลพอร์ต (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542 : 173 ; อ้างอิงจาก Allport. 1937) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นการจัดระเบียบในการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระบบร่างกายและจิตใจ นำไปสู่การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับโลกภายนอก

ไอเซนค์ (ศิริกุล ตันทุลาภรณ์. 2542 : 39 ; อ้างอิงจาก Eysenck. 1970) แสดงทัศนะว่าบุคลิกภาพ คือการจัดระบบระเบียบลักษณะของบุคคลในด้านอารมณ์ สติปัญญา รูปร่าง ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคล

กิลฟอร์ด (ถวิล ธาราโกชน; และ ศรีณย์ ดำริสุข. 2543 : 124 ; อ้างอิงจาก Guilford. 1959) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นแบบแผนของคุณลักษณะอันเฉพาะตัวบุคคล

สุชา จันทน์เอม (2544 : 95) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงรวมถึงลักษณะสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคล ได้แก่ รูปร่าง หน้าตาท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ และการแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์

อารี พันธุ์ณี (2546 : 67) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ บุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ และบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่รวมทั้งลักษณะภายนอกและลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ทำให้แต่ละบุคคลมีลักษณะเฉพาะตัวและมีความแตกต่างกัน

2.1.1.2 ลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี

ฟรีดแมน และโรสแมน (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 14 ; อ้างอิงจาก Friedman; & Roseman. 1974 : 164) กล่าวถึงลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่ร่อน ชอบแข่งขัน และก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความเร็ว ทนไม่ได้ออกการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้อย่างง่าย

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน ไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ และไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบด่วน

เพาเวล และเอนไรท์ (ดูษณี ทศนาจันธานี. 2539 : 37 ; อ้างอิงจาก Powell; & Enright. 1990) ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความรู้สึกว่าจะต้องเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา ปฏิบัติงานหนัก ในเวลาน้อยนิด และรีบเร่งตลอดเวลา ชอบการแข่งขัน ไม่ชอบกิจกรรมที่สนุกสนาน ตั้งเป้าหมายไว้สูงส่ง จะมีความเสี่ยงต่อความเครียดและความเบื่อหน่ายสูง ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะใจเย็น สงบ ผ่อนคลาย ไม่ทะเยอทะยานอย่างเปิดเผย

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพมี 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบเอและแบบบี บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีลักษณะรักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีความอดทนและพยายามทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ไม่ชอบการรอคอย และไถ่ร้ง่าย ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบีมีลักษณะค่อนข้างเฉื่อยชา ใจดีเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่คาดหวังถึงผลในการทำงาน ไม่ชอบการฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และอดทนรอคอยได้

2.1.2 เอกสารเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545 : 245-254) กล่าวถึงการสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในครอบครัวไว้ดังนี้

1) การสร้างสัมพันธภาพระหว่างสามีกับภรรยาที่ดี มีรายละเอียดดังนี้

1.1) สร้างความรักและความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เมื่อทั้งสามีและภรรยาต่างมีความรักซึ่งกันและกันจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน พยายามมองกันในด้านดีเสมอ พร้อมทั้งหาเหตุผลสนับสนุนให้สอดคล้องกับการมองกันในด้านดีนั้นจะเป็นปัจจัยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

1.2) การมีความจริงใจต่อกันทั้งสามีและภรรยา ทั้งสองฝ่ายจะต้องแสดงพฤติกรรมที่เปิดเผยต่อกัน ไม่มีการปิดบัง เคลือบแฝง เมื่อทั้งสองฝ่ายมีความจริงใจต่อกัน มีความรู้สึกเป็นเพื่อนกัน สิ่งที่ได้รับคือ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

1.3) การช่วยกันทางเศรษฐกิจและการเงิน ทั้งสองฝ่ายจะต้องเปิดเผยรายรับรายจ่ายซึ่งกันและกัน ทำความตกลงงบประมาณรายรับรายจ่ายรวมของครอบครัวและของส่วนตัว รวมทั้งการปรึกษาหารือกันเกี่ยวกับการหาทางเพิ่มรายได้และ/หรือ การลดรายจ่ายลง

1.4) การมีความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาความอดทน อดกลั้นต่อความโกรธหรือความไม่พึงพอใจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งจะช่วยให้เป็นมนุษย์ที่มีสติ รู้จักยับยั้งชั่งใจว่าอะไรควรพูด ควรทำ และมีปัญญาคิดสร้างสรรค์ครอบครัวให้มั่นคงอันเป็นการรักษา สัมพันธภาพอันดีต่อกันไว้

1.5) การมีความสัมพันธ์ทางเพศที่สอดคล้องกัน เป็นธรรมชาติของสามีภรรยาที่แต่งงานกันย่อมมีความสัมพันธ์ทางเพศต่อกันด้วยความรักและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งสองฝ่ายควรคำนึงถึงการใช้ชีวิตที่มีความสุขร่วมกัน ฉะนั้นจึงควรมีกิจกรรมความสัมพันธ์ทางเพศที่ทำให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน รวมทั้งเปิดเผยความในใจซึ่งกันและกันได้

2) การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างญาติพี่น้องที่ดี มีรายละเอียดดังนี้

2.1) การให้การยอมรับระหว่างญาติพี่น้อง เราเป็นญาติพี่น้องกันจะต้องให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความเคารพนับถือ ให้ความเกรงใจผู้อาวุโสกว่าตามลำดับ

2.2) การมีความรับผิดชอบ โดยจะต้องมีความรับผิดชอบต่อกัน ให้ความไว้วางใจ เชื่อถือ และซื่อสัตย์ต่อกัน

2.3) การแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ควรแบ่งผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

2.4) การเฉลี่ยความสุขร่วมกัน เราเป็นญาติพี่น้องกันควรเฉลี่ยความสุขร่วมกัน แสดงความรักและความห่วงใยซึ่งกันและกัน

มาลี จุฑา (2542 : 244-248) กล่าวถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบิดามารดากับบุตรธิดาที่ดี ไว้ดังนี้

1) การปฏิบัติตนของบิดามารดาต่อบุตรธิดา

1.1) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยถ่ายทอดมรดกทางสังคมให้แก่บุตรธิดา ด้วยการอบรมสั่งสอนถึงการดำเนินชีวิตที่ดี ประกอบด้วย มารยาททางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม ความเกรงใจ การมีน้ำใจ และการเสียสละ

1.2) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตวิทยา ด้วยการให้ความรัก ความอบอุ่น ให้อิสราภาพ ให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้มีส่วนร่วมในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปลูกฝังปรัชญาชีวิตที่พึงปรารถนา เช่น ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร และความซื่อสัตย์สุจริต

1.3) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการตอบสนองความต้องการทางสรีระวิทยา ด้วยการจัดหาอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ สลับกับการได้รับประทานอาหารตามสมัยนิยม พยายามจัดเวลาให้ได้รับประทานอาหารพร้อมกันทั้งครอบครัวสัปดาห์ละ 3-5 วัน จัดหาเสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มให้ได้ตามความต้องการของบุตรธิดา ประมาณร้อยละ 75 เพื่อฝึกการรอคอย การรู้จักค่าของเงินและค่าของความไม่ได้ตั้งใจ ฝึกการขับถ่ายให้เป็นเวลา หลีกเลี่ยงการกลั้นปัสสาวะอันอาจเป็นสาเหตุทำให้กระเพาะปัสสาวะอักเสบได้ ฝึกให้รู้จักการรักษาความสะอาดของร่างกาย การบ้วนน้ำลาย การเตรียมผ้าอนามัย และการใช้ผ้าอนามัย ตลอดจนการทิ้งผ้าอนามัยอย่างถูกวิธี การเตรียมกระดาดชัชชูก่อนจะเข้าห้องน้ำ การป้องกันโรคติดต่อที่เป็นอันตราย ได้แก่ เอชไอวี และหัดเยอรมัน และวิธีคุมกำเนิด การตรวจฟันเป็นประจำทุก 6 เดือน การจัดห้องนอนให้ถูกสุขลักษณะ การออกกำลังกาย การพักผ่อนนอนหลับให้พอเพียง การป้องกันอุบัติเหตุในการ

เดินทาง ตลอดจนการถูกกระทำมีดีมีร้ายทางเพศ พยายามให้ระมัดระวังตนเอง โดยคำนึงถึงความไม่ประมาทและความปลอดภัยไว้ก่อนเสมอ

1.4) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการส่งเสริมความสนใจ ด้วยการจัดหาหรือซื้อหนังสือ อุปกรณ์ และเครื่องมือเกี่ยวกับกีฬา ดนตรี และคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการใช้เวลาว่างร่วมกัน เช่น ดูโทรทัศน์ เล่นอินเทอร์เน็ต และไปท่องเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น

1.5) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการส่งเสริมให้ได้รับการศึกษา ด้วยการจัดหาโรงเรียนหรือสถานศึกษาที่ได้มาตรฐาน เพื่อเข้ารับการศึกษอบรม ตั้งแต่การศึกษาขั้นพื้นฐานถึงระดับอุดมศึกษา บิดามารดาดึงเอาใจใส่ติดตามความประพฤติการไป-กลับโรงเรียน การทำการบ้าน การส่งรายงาน และกิจกรรมกลุ่ม เพื่อฝึกความรับผิดชอบต่อตนเองและกลุ่ม และควรทำความรู้จักเพื่อนของบุตรธิดาด้วย

2) การปฏิบัติตนของบุตรธิดาต่อบิดามารดา

2.1) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการเชื่อฟังบิดามารดา เพราะท่านรักและปรารถนาดีต่อบุตรธิดา ท่านอบรมสั่งสอนเพื่อต้องการให้เราเป็นคนดี เมื่อบิดามารดาคำว่ากล่าวตักเตือน ถือเสมือนว่าท่านให้ศีลให้พร เพื่อให้เราประพฤติตนเป็นคนดี เราจะไม่ตำหนิท่านในภายหลังว่า “พ่อแม่รังแกฉัน” ฉะนั้นจงเชื่อฟังบิดามารดา

2.2) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการเอาใจใส่เลี้ยงดูบิดามารดา ถ้าท่านอยู่กับเรา เราจะต้องเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ การนุ่งห่ม และอาหารการกินของท่าน ถ้าเราต้องไปทำงานนอกบ้าน จะต้องจัดหาคนรับใช้ดูแลแทนเรา และหมั่นติดตามข่าวด้วยโทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น เช่น คนรับใช้ได้จัดหาอาหารให้ท่านได้รับประทานในตอนเช้า กลางวัน และเย็นครบถ้วนหรือไม่ ท่านได้อาบน้ำ เปลี่ยนเสื้อผ้า ได้พักผ่อนนอนหลับ ทำงานอดิเรกอะไร มีอาการเจ็บป่วยอย่างไรหรือไม่ เพื่อเราจะได้เตรียมแก้ปัญหาได้ทันที่ ในวันหยุดเราควรรหาโอกาสซื้อหาหรือจัดทำอาหารอร่อยๆ ที่ท่านชอบ และร่วมโต๊ะรับประทานอาหารพร้อมๆ กันทั้งเรา บิดามารดา และสมาชิกอื่นในครอบครัว

ในกรณีที่ท่านมิได้อยู่ร่วมกับเรา เราก็ควรรหาโอกาสจัดหาซื้อหรือจัดทำอาหารที่ท่านชอบ นำไปให้ท่านได้รับประทานในช่วงกลางวัน (ถ้าอยู่ใกล้) หรือในช่วงเย็นที่กลับจากที่ทำงาน และ/หรือในวันหยุด พร้อมทั้งจัดหาเสื้อผ้า ผ้าขนหนูหรือผ้าห่ม (หน้าหนาว) ไปให้ท่านได้ใช้สอยด้วย

2.3) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยให้ท่านสบายใจ การที่เราจะทำให้บิดามารดาสบายใจ เราต้องเรียนรู้นิสัยใจคอของท่านว่าท่านชอบอะไร และไม่ชอบอะไร เช่น ท่านชอบทำบุญ เราก็ช่วยจัดหาและจัดทำเพื่อสนับสนุนการทำบุญของท่านให้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี แต่ท่านไม่ชอบให้บุตรธิดาตี๋มของมีนเมา สูบบุหรี่อันเป็นสาเหตุของการเกิดมะเร็ง เทียวรถ ใส่ชุดสายเดี่ยว เราก็ควรงดตี๋ม งดสูบ งดเที่ยว งดใส่ เพื่อให้ท่านสบายใจ ท่านจะได้มีความสุขใจ

2.4) สร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการประสาใจ บุตรธิดาที่กำลังอยู่ในเยาว์วัย จำเป็นต้องขอเงินบิดามารดาไปจ่ายค่าเล่าเรียนพิเศษ ค่าอุปกรณ์ ค่าลงทะเบียน ค่าเข้าค่าย

ฝึกอบรม ค่าทัศนศึกษา ค่ารองเท้าเสื้อผ้า และค่าเบี้ยเลี้ยงประจำวัน/สัปดาห์ ก่อนขอควรศึกษา สังเกตว่าบิดามารดากำลังอารมณ์ดี และเตรียมข้อมูลชี้แจงแสดงเหตุผลให้ท่านทราบ บางครั้งท่านอาจจะเตรียมเงินไม่ทันหรือนับเงินช้า เราก็ควรอดทน มีขันติ มีสมาธิ ถือว่าช้าๆ ได้พร้าเล่มงาม ในที่สุดเราก็จะได้รับชัยชนะ คือได้เงินไปตามที่เราขอ ถึงแม้บางครั้งบุตรธิดาอาจจะโกหกหรือบอกเหตุผลในการขอเงินจากบิดามารดาท่านก็อาจจะหลงเชื่อด้วยความที่รักบุตรจ่ายเงินให้ เช่น อ้างว่าต้องใช้เงินสามพันบาทเพื่อทำโปรเจกต์ ต้องใช้เงินสี่พันห้าร้อยบาทเพื่อซื้อโปรแกรมระบบบัญชี หรือต้องใช้เงินสองพันบาทเพื่อซื้อสไลด์รูล เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ

2.5) สร้างความสัมพันธ์อันดีตามประเพณีไทย รัฐบาลได้กำหนดให้วันที่ 14 เมษายน เป็นวันครอบครัว วันที่ 12 สิงหาคม เป็นวันแม่ และวันที่ 5 ธันวาคม เป็นวันพ่อ ฉะนั้นในวันสำคัญดังกล่าว บุตรธิดาควรทำตนให้ว่างเพื่อไปกราบเท้าบิดามารดาตามโอกาสนั้นๆ และรดน้ำดำหัวให้ท่านในวันครอบครัว อวยพรให้ท่านอยู่เย็นเป็นสุข มีอายุยืนนาน เป็นมิ่งขวัญของบุตรหลาน พร้อมทั้งขอพรจากท่านด้วย

ในกรณีที่บุตรธิดาย้ายถิ่นฐานไปทำงานในต่างจังหวัด ต่างอำเภอ ในกรุงเทพมหานคร และ/หรือไปทำงานในต่างประเทศ ในโอกาสวันสำคัญดังกล่าว บุตรธิดาควรกลับมาเยี่ยมบ้านของบิดามารดาเพื่อกราบเท้าท่าน อวยพรและขอพร และควรพาท่านไปรับประทานอาหารที่ท่านชื่นชอบ หรือจัดทำอาหารรับประทานกันในวันครอบครัว หรือวันรวมญาติ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุตรธิดากับบิดามารดา และเครือญาติ

2.6) สร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อรักษาชื่อเสียงดำรงวงศ์สกุล บุตรธิดาควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบิดามารดา โดยการรักษาชื่อเสียงดำรงวงศ์สกุลมิให้เสื่อมเสียที่อาจทำให้ท่านต้องเสียใจ ดังนั้นบุตรธิดาจะต้องตระหนักเสมอว่า เราจะรักษาชื่อเสียงวงศ์สกุลของเรามิให้เสื่อมเสีย ก่อนจะคิดทำอะไร จะต้องมึสติปัญญา ไตร่ตรองให้รอบคอบ และไม่ใช้ชีวิตเสเพลหรือประมาทอย่างร้ายแรง เช่น การใช้ชีวิตเสเพล เที่ยวเร่ และเสพยาบ้า/ยาอี เมื่อถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับได้ ลงข่าวในสื่อมวลชน นั้เงั้กชี้้และหลั้บไปจนถูกกระทำมึตึมิร้ายทางเพศหรือถูกชิงทรัพย์ จนเป็นข่าวในสื่อมวลชน และการประพฤติตนเป็นอาชญากรจนเป็นข่าวในสื่อมวลชน เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวเราควรหาทางป้องกันมิให้เกิดแก่เรา ชื่อเสียงวงศ์สกุลจะได้ไม่เสื่อมเสีย

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว ต้องรู้จักสร้างสัมพันธภาพระหว่างบิดามารดากับบุตรธิดา สัมพันธภาพระหว่างญาติพี่น้อง และสัมพันธภาพระหว่างสามีกับภรรยาที่ดี โดยต้องอาศัยความใส่ใจในการปฏิบัติต่อกันจึงจะเกิดผลดี

2.1.3 เอกสารเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 107) กล่าวว่า การจัดการต่าง ๆ ซึ่งก็คือ ระบบบริหารขององค์กร ลักษณะธรรมชาติขององค์กร หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย อุณหภูมิ แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน

วิจิต วรุตบางกูร (2535 : 145) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน องค์การจึงควรจัดสถานที่ทำงานและบริเวณที่ทำงานให้สะอาด สวยงาม ติดตั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการ

ซัลลิแวน และเดคเกอร์ (Sullivan; & Decker. 1997 : 235-239) จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อันได้แก่ เสียงต่าง ๆ จากเครื่องมือ แสงไม่เพียงพอ ความร้อนอบอ้าว สถานที่ทำงานคับแคบแออัด มีการจัดสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม และการมีเครื่องมือไม่เพียงพอ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน เนื่องจากมีผลต่อด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานได้

2.1.4 เอกสารเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยกับบัญชา

อำนาจ แสงสว่าง (2540 : 105-110) กล่าวว่า ผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจผู้บังคับบัญชา เพื่อจะได้ปฏิบัติตนให้สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การเป็นส่วนรวม ดังนั้นพยาบาลในบทบาทผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ดังนี้

1) เรียนรู้นิสัย จิตใจ และแนวทางการทำงานของผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาควรต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชาว่า มีนิสัยอย่างไร ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร มีจิตใจดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อ่อนโยน หรือใจร้อน ไม่โหดร้าย มีรูปแบบการทำงานเป็นไปในแนวทางใด ชอบทำงานแบบเดิมๆ หรือชอบสร้างสรรค์และพัฒนางานใหม่ การเรียนรู้นิสัย จิตใจ และแนวทางการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อยังประโยชน์ให้เกิดแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ในการรู้จักธรรมชาติของบุคคลผู้เป็นหัวหน้างาน รู้จักปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีความสุข โดยทำงานตามที่คุณบังคับบัญชามีนโยบายและแผน หรือกำหนดแนวทางทำงานไว้ให้ถือปฏิบัติและหลีกเลี่ยงวิธีการทำงานที่คุณบังคับบัญชาไม่ชอบให้ทำ

2) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ทำงาน ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ มีความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ กล้าแสดงความรับผิดชอบเมื่อทำงานผิดพลาด หรือทำงานบกพร่องจนเกิดความเสียหาย โดยไม่ปฏิเสธหรือบิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือโทษว่าเป็นความผิดของบุคคลอื่น

3) ยอมรับและให้เกียรติผู้บังคับบัญชาโดยการให้ความเคารพนับถือ เพราะผู้บังคับบัญชามีฐานะตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดในองค์การซึ่งนับได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญ

ขององค์กร ดังนั้นต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีโดยการให้เกียรติ แสดงความเคารพเมื่อมีการพบกัน โดยการไหว้ แสดงพฤติกรรมนอบน้อม และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีเมื่อมีโอกาส

4) ให้การยกย่องสรรเสริญผู้บังคับบัญชา โดยรู้จักเผยแพร่เกียรติคุณงามความดี และผลงานของผู้บังคับบัญชาให้ปรากฏแก่ผู้ร่วมงาน ตลอดจนบุคคลทั่วไปในโอกาสต่างๆ อยู่เสมอ ทั้งนี้การประกาศยกย่องสรรเสริญต้องกระทำด้วยความสุจริตใจ

5) ไม่นินทาผู้บังคับบัญชาลับหลัง เพราะการนินทาเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เกิดการแตกความสามัคคี และเกิดการขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีควรหลีกเลี่ยงการพูดจានินทาผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง

6) ให้ความร่วมมือสนับสนุนการทำงานของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา โดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องตั้งใจปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในการทำงานต้องให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน และแนวทางในการทำงานของผู้บังคับบัญชา โดยใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มที่ และพยายามทำงานให้ได้ผลงานดีเด่น คำนึงค่าเกินค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้

7) สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาให้ได้ มีการศึกษาแผนงาน ระบบงาน เตรียมจัดหาข้อมูลให้พร้อม ประสานงาน และร่วมมือกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมบุคลากร วัสดุครุภัณฑ์ สถานที่ และงบประมาณค่าใช้จ่ายในการทำงาน รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และเมื่อการทำงานมีปัญหาและอุปสรรคเหลือปากว่าแรงก็ต้องขอคำปรึกษา ร่วมกันคิดร่วมกันแก้ไขกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาลุล่วงไปด้วยดี

8) พยายามพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงยิ่งขึ้น ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงานที่รับผิดชอบให้สูงเด่น

9) เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมตามที่ผู้บังคับบัญชาเชิญหรือเป็นงานที่องค์กรจัดขึ้น เช่น เข้าร่วมงานสังสรรค์ปีใหม่ งานกีฬาสัมพันธ์ งานประชุมนอกสถานที่ และงานทำบุญตามประเพณี เป็นต้น เพื่อการติดต่อประสานงานร่วมมือกันในการทำงาน และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรู้จักการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมเพื่อทำความคุ้นเคยรู้จักกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

10) แสดงความมีน้ำใจต่อผู้บังคับบัญชา เช่น เมื่อผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนเงินเดือนเป็นพิเศษ (2 ขั้น) ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ได้รับการช่วยเหลือ แนะนำ ได้รับคำปรึกษาในการทำงานจนเป็นผลสำเร็จ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักสำนึกในบุญคุณของผู้บังคับบัญชา โดยการแสดงออกถึงความมีน้ำใจด้วยการกล่าวคำขอบคุณ

11) แสดงความคารวะในโอกาสอันควรต่อผู้บังคับบัญชา รู้จักการแสดง ความคารวะในโอกาสต่างๆ เช่น การไปอวยพรผู้บังคับบัญชาในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ หรือโอกาสที่ผู้บังคับบัญชาได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เป็นต้น เพื่อแสดงความคารวะและมุทิตาจิตแก่ผู้บังคับบัญชา

2.1.5 เอกสารเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน

2.1.5.1 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานที่ดี

แซสส์ (Sasse. 1975 : 115-117) กล่าวว่า สัมพันธภาพจะเจริญหรือมีความมั่นคงขึ้นอยู่กับบุคคลและความสัมพันธ์ของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

1. การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจ การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ขณะที่พัฒนาสายสัมพันธ์บุคคลจะรู้สึกสบายใจ ไม่ป้องกันตนเอง แต่จะเปิดเผยตนเองและเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น

2. การเล่าเกี่ยวกับตนเอง เมื่อบุคคลมีสายสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าถึงความรู้สึก ประสบการณ์ และทัศนคติของตนเอง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

3. การรู้จักฟังพียงซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เพื่อจะได้ตอบสนองได้ถูกต้อง และทราบว่าจะช่วยเหลือกันได้อย่างไร

4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง บุคคลจะเริ่มมีการเคารพซึ่งกันและกัน เชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น และมีความรักในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้สัมพันธภาพนั้นมั่นคงต่อไป

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545 : 263-265) กล่าวว่า การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ต้องมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน กระทำตนให้เป็นที่ยอมรับ ไว้วางใจได้ น่าคบหาสมาคม น่ารักใคร่ และนับถือในระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีดังนี้

1. ให้ความเป็นมิตร โดยการติดต่อคบหาสมาคมพบปะพูดคุยสนทนากัน ถามทุกข์สุขกัน เป็นคู่คิดให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้การชี้แนะในแนวทางที่ดี สร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการร่วมกันทำงานจนเป็นผลสำเร็จด้วยดี

2. ให้ความจริงใจ โดยมีความปรารถนาดี หวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต้องการให้เพื่อนร่วมงานมีความสำเร็จในการดำเนินชีวิตในหน้าที่การงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับความสำเร็จในการทำงาน ก็แสดงความยินดีให้กำลังใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความทุกข์ ก็ช่วยแก้ไข ปัญหา ให้คำแนะนำ เป็นผู้คอยปลอบขวัญให้กำลังใจสม่ำเสมอ และปฏิบัติตนที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เสมอต้นเสมอปลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง

3. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน โดยการคบหาสมาคมกับเพื่อนในฐานะเท่าเทียมกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัย พึ่งพาช่วยเหลือกันตลอดเวลา ไม่อวดเก่งหรือกระทำตนให้เหนือกว่า หรือยกตนข่มท่านจนเป็นที่น่ารำคาญ หรือทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกอับอายขายหน้า

4. ให้การยกย่องสรรเสริญคุณงามความดีเมื่อมีโอกาส เมื่อเพื่อนร่วมงานทำความดีหรือประสบผลสำเร็จในการทำงาน หรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญในทางใด เราจะต้องช่วยเหลือสนับสนุนส่งเสริมโดยการกล่าวยกย่องชมเชย สรรเสริญคุณงามความดีของเพื่อนร่วมงาน ให้เป็นที่ปรากฏแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานด้วยกันและบุคคลทั่วไป เป็นการส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการกระทำความดีสืบไป

5. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้า เมื่อมีโอกาสและมีตำแหน่งหน้าที่ เราจะต้องช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และประสบการณ์ มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง มีผลงานดีเด่น มีคุณลักษณะและคุณสมบัติเหมาะสม โดยเสนอชื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบและเป็นผู้พิจารณาต่อไป

6. ให้การแบ่งปันสิ่งของตามโอกาสอันสมควร เป็นการจัดสรรแบ่งปันสิ่งของที่เป็นเครื่องใช้สอย ของที่ระลึก ของฝาก ผลไม้ต่าง ๆ ในโอกาสตามฤดูกาล เพื่อเป็นการแสดงความมีน้ำใจ ความห่วงใย ระลึกถึงเพื่อนร่วมงาน

7. ให้การช่วยเหลือและสงเคราะห์เมื่อมีความทุกข์ การให้ความช่วยเหลือ และการให้ความสงเคราะห์แก่เพื่อนร่วมงานเมื่อคราวตกทุกข์ได้ยาก นับได้ว่าเป็นการให้ที่พึงพอใจ เพื่อช่วยให้คำแนะนำปรึกษา ให้ขวัญและกำลังใจในการแก้ไขปัญหา แสดงความรู้สึกเห็นใจและสงสาร ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ทางด้านการเงินตามแต่ที่จะสามารถช่วยได้ในบางครั้งตามฐานะ

8. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการทำงาน การทำงานกับเพื่อนร่วมงานย่อมมีการกระทบกระทั่งกันในการทำงานไม่มากก็น้อย ถือว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาของการทำงานร่วมกัน เราจะต้องทำงานด้วยความรู้จักการประสานงานร่วมมือกันทำงาน สิ่งใดที่เป็นความขัดแย้งกันในทางความคิดเห็น วิธีการทำงานจะต้องรู้จักผ่อนปรนต่อกัน ไม่ถือเอาแพ้ชนะต่อกัน ควรจะถือตามเสียงข้างมากที่มีเหตุผลรับฟังได้และมีความเป็นไปได้ ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการทำงาน เพราะจะเป็นการทำลายสัมพันธภาพของเพื่อนร่วมงานและทำลายความสามัคคีขององค์กร

9. หลีกเลี่ยงการนินทา การนินทาหรือการกล่าวร้ายป้ายสีให้แก่เพื่อนร่วมงานเป็นการทำลายความรู้สึกความเป็นเพื่อน ดัดสัมพันธภาพในการเป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้ได้รับฟังการนินทานับเป็นการกระทำที่เพื่อนร่วมงานและสังคม ฉะนั้นจึงพยายามหลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อนร่วมงานจะเป็นการดีที่สุด ทำให้ความเป็นเพื่อนร่วมงานยังคงดำรงอยู่ได้ตลอดไป

10. เข้าร่วมงานกิจกรรมทางสังคม เป็นการเข้าร่วมงานสังคมในกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่วนรวม ทำให้เกิดความรู้จักคุ้นเคยจากการพบปะสังสรรค์ ร่วมสนทนา ร่วมกิจกรรม สัมพันธ์ เช่น งานกีฬาสัมพันธ์ งานสังสรรค์ งานทำบุญตามประเพณี และงานเทศกาลประจำปี เป็นต้น การเข้าร่วมงานกิจกรรมทางสังคมมีประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ทางด้านมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน และยังช่วยในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรได้เป็นอย่างดี

2.1.5.2 ประโยชน์ของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานที่ดี

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 129-130) กล่าวว่า เรื่องของมนุษย์สัมพันธ์ นับว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ เป็นตัวเชื่อมโยงให้มนุษย์เกิดความรัก ความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันและการดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ คุณค่าของมนุษย์สัมพันธ์ช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตดังนี้

- 1) เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
- 2) เพื่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ต่อกัน
- 3) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และยินดีร่วมมือในการทำงาน
- 4) เพื่อให้การคบหาสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่น
- 5) เพื่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการงานที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานที่ดีเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข แล้วยังส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานร่วมกันอีกด้วย

2.1.6 เอกสารเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา

2.1.6.1 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชาที่ดี

อำนาจ แสงสว่าง (2540 : 105-110) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นหัวใจที่สำคัญขององค์การ จะต้องเป็นบุคคลที่เป็นหลัก เป็นที่พึ่งพาอาศัยทั้งทางด้านการงาน การให้ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ดังนั้นพยาบาลในบทบาทผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ดังนี้

1) สร้างแบบอย่างการเป็นผู้นำที่ดี เป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานเป็นระบบ ใช้หลักวิชาการในการทำงาน เอาใจใส่ในการทำงาน เป็นหลักและที่พึ่งได้ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้เสมอ

2) มีความจริงใจ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความจริงใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา โดยให้ความสำคัญต่อผู้ได้บังคับบัญชา ถือว่าทุกคนเป็นสมาชิกขององค์การเดียวกัน มีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ได้บังคับบัญชา ให้มีความรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีความจริงใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา โดยการกระทำ เช่น รักษาผลประโยชน์ ให้ความยุติธรรม ให้ความเสมอภาค ให้ความเท่าเทียมกันแก่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

3) ควบคุมอารมณ์ได้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีคือ รู้จักการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสภาพการณ์ และโอกาสต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เมื่อเวลาไม่พอใจ พึงหลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์โกรธด้วยการโมโหจนเฉียว เมื่อมีการทำงานผิดพลาดอย่าคิดว่าตนเองเก่งกว่าคนอื่นโดยการหัวเราะเยาะเย้ย หรือใช้อำนาจคาดโทษเกินกว่าความจำเป็น เมื่อเวลาโกรธอย่าด่วนตัดสินใจสั่งการในการทำงาน เพราะอาจจะทำให้เกิดการผิดพลาดเสียหายได้ ผู้บังคับบัญชาที่รู้จักการควบคุมอารมณ์ตนเองได้จะเป็นที่รักใคร่และน่าเคารพของผู้ได้บังคับบัญชาเสมอ

4) สร้างขวัญและกำลังใจ ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีคือ หมั่นเอาใจใส่ดูแลเยี่ยมเยียนผู้ได้บังคับบัญชาในขณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบความเป็นอยู่ ความเดือดร้อน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อจัดการทำให้เกิดสภาพบรรยากาศ

การทำงานที่ดี มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดเวลาโดยไม่ถูกทอดทิ้งหรืออยู่ห่างไกลโดดเดี่ยวจากผู้บังคับบัญชา

5) ให้การยกย่องชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ผลงานดีเด่น สร้างชื่อเสียงให้แก่องค์กร ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีคือ ให้การสนับสนุนส่งเสริม โดยการกล่าวยกย่องชมเชย มอบสิ่งของรางวัล มอบเงิน รางวัลพิเศษหรือปูนบำเหน็จความดีความชอบให้ เพื่อประกาศเป็นตัวอย่างที่ดีให้ปรากฏแก่สมาชิกขององค์กร ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่กระทำดีมีความรู้สึกว่าได้รับเกียรติยกย่อง มีขวัญและกำลังใจที่จะกระทำดีสืบต่อไป และสมาชิกขององค์กรก็จะถือเป็นแบบอย่างในการทำความดีต่อไปเช่นเดียวกันด้วย

6) ให้การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีคือ ให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดี มีคุณภาพดี มีผลงานเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เช่น ได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถทักษะ และประสบการณ์อาชีพ โดยการเข้ารับการฝึกอบรม การดูงาน และการศึกษาต่อเพิ่มเติม และเมื่อมีโอกาสนสมควรก็จะต้องสนับสนุน และมอบความไว้วางใจให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นเพื่อเป็นการตอบแทน และสนับสนุนส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

7) ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่าฝืนระเบียบ ข้อบังคับ ทำงานผิดพลาดหรือบกพร่องต่อหน้าที่ที่ไม่ร้ายแรง ก่อนอื่นต้องรู้จักรักษาน้ำใจของผู้ใต้บังคับบัญชาไว้บ้าง อย่ามุ่งจับผิดที่ตัวบุคคลต้องหาสาเหตุและข้อบกพร่องว่าเกิดจากอะไรบ้าง การกล่าวตำหนิหรือว่ากล่าวตักเตือนควรกระทำเป็นการส่วนตัว และต้องกระทำด้วยการสร้างสรรค์หวังดี อย่าทำลายน้ำใจ อย่าใช้ความโกรธ และอย่าทำต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน ต้องกระทำไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกอับอายขายหน้า หรือเสียหน้า เสียเกียรติ ควรจะตักเตือนหรือให้โอกาสในการแก้ตัวใหม่ จะเป็นการดีกว่าการลงโทษในทันที

8) ให้หลักประกันความมั่นคงในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกมั่นใจว่า ตนเองมีหลักประกันความมั่นคงในอาชีพ เช่น ไม่ถูกกลั่นแกล้ง ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ไม่ถูกลงโทษโดยไม่เป็นธรรม ไม่ถูกเลิกจ้างให้ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถกระทำได้โดยกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการให้หลักประกันความมั่นคงในอาชีพ สำหรับใช้ปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

9) เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีคือ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการทำงาน นับตั้งแต่การร่วมกำหนดเป้าหมายการทำงาน การเสนอแนะวิธีการทำงานที่ดี การเสนอแนะการพัฒนางานให้มีความก้าวหน้า เพราะว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ปฏิบัติงาน ย่อมรู้จักสภาพเหตุการณ์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ดีกว่า ผู้บังคับบัญชาจึงควรใช้วิธีการส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการคิดเป็น ทำเป็น โดยใช้วิธีการระดมสมอง ดังนั้นในการประชุมผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาต่างๆ ภายในขอบเขตที่เหมาะสม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้แสดงความรู้ความสามารถใน

การร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน และร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน

10) ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ตามโอกาสอันควร ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีคือ สามารถเป็นที่พึ่งพาอาศัยของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา เช่น ให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อมีปัญหา ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีโอกาสในงานต่างๆ เกี่ยวกับการเยี่ยมไข้เมื่อเจ็บป่วย การร่วมงานมงคลสมรส การร่วมทำบุญ การร่วมงานฌาปนกิจ และการร่วมงานกิจกรรมสัมพันธ์ เป็นต้น

2.1.6.2 ประโยชน์สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี

ปราณี รามสูตร และจรัส ดั่งสุวรรณ (2545 : 79) กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร มีดังนี้

- 1) ทำให้ผู้บริหารได้เข้าถึงบุคลากรทุกระดับ ได้รับความรัก ความศรัทธา และความร่วมมือ
- 2) กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรัก ความภูมิใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 3) จูงใจและกระตุ้นให้คนร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข
- 4) ช่วยแก้ปัญหาลดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์กร
- 5) ช่วยสร้างภาพพจน์ขององค์กร
- 6) ช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้อง หรือความเข้าใจผิด
- 7) ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน
- 8) ก่อให้เกิดอำนาจแฝงในตัวผู้บริหาร สามารถขอความร่วมมือจากบุคคลทั้งในและนอกองค์กร

จากเอกสารข้างเห็นได้ว่า การสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องศึกษา และเสริมสร้างให้เกิดขึ้น ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงหรือต่ำ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ปราศจากความเครียดในการทำงาน

2.1.7 เอกสารเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ

บุญศรี ปราบ ณ ศักดิ์ และศิริพร จิรวัดนกุล (2538 : 86) ได้กล่าวว่า พยาบาลสามารถแสดงความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ ผู้ป่วยได้โดยการใช้คำถามที่เหมาะสม ไม่ตัดสินสิ่งที่ผู้ป่วยพูด หรือแสดงว่าเป็นสิ่งที่ผิดในทันที แสดงท่าทีอบอุ่นและจริงใจ ตอบรับผู้ป่วยด้วยคำพูดหรือแสดงกิริยาอาการว่ารับทราบด้วยความเข้าใจ ผู้ป่วยจะรู้สึกว่าคุณดีขึ้นที่มีคนเข้าใจ รู้สึกผ่อนคลาย เป็นอิสระ ไม่มีความหวาดกลัวหรือปฏิเสธการรักษาพยาบาล ไม่มีความรู้สึกอึดอัด โดดเดี่ยว และรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

สุปราณี เสนาดีสัย (2543 : 34-35) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยมักเป็นในรูปที่พยาบาลเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้ป่วยเป็นผู้รับความช่วยเหลือ

โดยคำนึงถึงความต้องการและความร่วมมือของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพิ่มประสิทธิภาพทางร่างกาย และให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณค่า พยาบาลจะต้องตัดสินใจเลือกวิธีการพยาบาลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากความต้องการของผู้ป่วยเปลี่ยน การให้การพยาบาลก็ต้องเปลี่ยนไปด้วย

ทัศนา บุญทอง (พิณทิพย์ สีนุ้ย. 2545 : 39 ; อ้างอิงจาก ทัศนา บุญทอง. 2528) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ป่วยและสังคมที่มีต่อพยาบาลว่า พยาบาลควรมีพฤติกรรม การพยาบาลที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เป็นกันเอง มีกิริยาท่าทางกระฉับกระเฉง สีสหน้าไม่ บึ้งตึง มีสายตาแสดงความเป็นมิตร วาจาไพเราะไม่ก้าวร้าว ให้กำลังใจและปลอบใจ ไม่ทำร้ายผู้ป่วย ด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า พยาบาลควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยและญาติด้วยการแสดงวาจาและกิริยาท่าทางที่อบอุ่นจริงใจ เข้าใจ และเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความรู้สึกไว้วางใจ ผ่อนคลาย รู้สึกมีคุณค่า ไม่มีความหวาดกลัวหรือปฏิเสธการรักษาพยาบาล อันนำมาซึ่งสุขภาพที่ดีและการรู้จักช่วยเหลือตัวเองให้ได้มากที่สุดของผู้ป่วย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

อัมพร กุลเวชกิจ (2538 : 364-365) ที่ศึกษาสัมพันธภาพและความเครียดของ นักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2536 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดุชนี ทัศนากันตธานี (2541 : 75-76) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สังกัดกรมการแพทย์ สังกัดกระทรวงกลาโหม และสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ บรรยากาศในการปฏิบัติงานโดยรวม บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับ บุคคลอื่น บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม และความเครียด ในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการโดยรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปร บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร และประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประหยัด เชื้อเอี่ยมพันธุ์ (2543 : 47-49) ที่ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ จำนวน 242 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกรายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการงาน ด้านครอบครัว เรื่องส่วนตัว ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร การศึกษา และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ศิริรัตน์ อัจฉนามนัสสิริ (2545 : 47-49) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 187 คน ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้ใต้บังคับบัญชา และบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน และสถานภาพสมรสหม้าย ส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วลัยพร ขววัฒนาพงศ์ (2546 : 78-80) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลตำรวจวิชาชีพต่อระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลตำรวจวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจำนวน 286 คน ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอายุ สถานภาพสมรสคู่ รายได้ บุคลิกภาพ บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับผู้ป่วยและญาติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับผู้ป่วยและญาติ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งการปรับตัวที่ดีนั้นย่อมหมายถึงการปราศจากความเครียด เนื่องจากการปรับตัวเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้สามารถเป็นสมาชิกและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

นวรรตน์ มั่นสวาทะไพบุลย์ (2547 : 65-67) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ สังกัดงานการพยาบาล จำนวน 320 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับ

เพื่อนร่วมงาน และอายุส่งผลต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย และญาติ มีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับความเครียด อีกทั้งส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลด้วย

2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ลี และวิลเบอร์ (Lee; & Wilber. 1985: 781-791) ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอายุ ค่าจ้าง ระยะเวลาที่ครองตำแหน่ง การศึกษา ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อมีอายุมากขึ้นบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานจะสูงขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงหากบุคคลมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยก็มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการทำงานสูง

บลูเมนทอล (ชมพูนุช พงษ์ศิริ. 2535 : 28 ; อ้างอิงจาก Blumenthal. 1978) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี ของเด็กนักเรียนชายหญิง ผลการศึกษาพบว่าเด็กนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นคนที่มีความเครียดสูงกว่าเด็กนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบบี

แมสแลช (ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ. 2545 : 36 ; อ้างอิงจาก Maslach. 1986.) ศึกษาพบว่า ผู้ที่สมรสแล้ว มีความเครียดหรือความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่า คนโสด เพราะครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะมีความรัก ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักให้อภัยกัน และยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ คนที่มีครอบครัวและคนโสด จะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวจะไม่ทุ่มเทและยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

เทลเลอร์ (ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ 2545 : 25; อ้างอิงจาก Taylor. 1994) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบระดับความเครียด กับปัจจัยของความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหลือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดคือระดับการศึกษา เงินเดือน และการทำงานเป็นผลัด

สเตเล (ธิดา ผ่องอำไพ. 2547 : 29; อ้างอิงจาก Stehle. 1981) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะงานของพยาบาล โครงสร้างของสถาบัน บรรยากาศในการทำงาน และบุคลากรผู้ร่วมงาน พบว่าพยาบาลที่เกิดความเครียดในการทำงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เกิดความรู้สึกท้อใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต ประสิทธิภาพในการให้การพยาบาลผู้ป่วยน้อยลง คุณภาพในการปฏิบัติงานต่ำลง ขาดงาน บางรายลาออกจากวิชาชีพ โดยเฉพาะพยาบาลที่

ปฏิบัติงานที่หออภิบาลผู้ป่วยหนัก จะพบปัญหาและภาวะที่กล่าวมาแล้ว มากกว่าพยาบาลของหอผู้ป่วยทั่วไป

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความเครียดสูงกว่า บุคลิกภาพแบบบี บุคคลที่มีสถานภาพสมรสมีความเครียดน้อยกว่าคนโสด อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เงินเดือน และการทำงานเป็นผลัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะงานของพยาบาล โครงสร้างของสถาบัน บรรยากาศในการทำงาน และบุคลากรผู้ร่วมงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เดิมมีชื่อเรียกว่า "โรงพยาบาลทหารอากาศ" ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อ "กรมแพทย์ทหารอากาศ" และในปี 2492 พลอากาศโท หลวงเทวฤทธิ์พันธุ์ ผู้บัญชาการกองทัพอากาศ ในขณะนั้น และนาวาอากาศเอก หลวงวีระเวชพิสัย ได้ดำเนินการขอพระราชทานพระบรมนามาภิไธย จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ในรัชกาลปัจจุบัน ให้ใช้ชื่อโรงพยาบาลทหารอากาศ ว่า "โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช" และได้ดำเนินการเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2492

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เป็นหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อกรมแพทย์ทหารอากาศ กองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศ ประกอบด้วยกองต่าง ๆ 19 กอง อาทิเช่น กองตรวจโรคผู้ป่วยนอก กองโรคศัลยกรรม กองอายุรกรรม กองจักษุกรรม กองการพยาบาล เป็นต้น

หน่วยงานสำคัญกองตรวจโรคผู้ป่วยนอก

1. หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

สร้างขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อรองรับอุบัติเหตุกลุ่มชน ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินสามารถรองรับผู้ป่วยได้ถึง 100 คน พร้อมกันเมื่อมีอุบัติเหตุกลุ่มชน มีอุปกรณ์ทันสมัยครบครัน มีห้องสำหรับผู้ป่วยหนัก ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องตรวจผู้ป่วยสูตินารีเวช เป็นต้น มีบุคลากรทางการแพทย์ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง

2. หน่วยประกันสังคม

มีห้องตรวจประกันสังคมเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.00 – 20.00 น.

3. หน่วยบริการผู้ประสบภัยจากรถ

มีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ประสบภัยจากรถ โดยกองตรวจโรคผู้ป่วยนอก ที่มารับการรักษาในโรงพยาบาล โดยให้การแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติและเอกสาร เพื่อเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลและเงินชดเชย จากบริษัทประกันภัยต่าง ๆ

ในปัจจุบันโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีบุคลากรชาย หญิง รวมทั้งสิ้น 2,386 นาย เป็นแพทย์ จำนวน 357 นาย ทันตแพทย์ จำนวน 22 นาย เภสัชกร จำนวน 15 นาย พยาบาล จำนวน 688 นาย วิชาชีพพยาบาล จำนวน 30 นาย บุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 70 นาย ผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 291 นาย และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษายาบาลถึง 2,000 คนเศษต่อวัน และมีเตียงที่สามารถรองรับผู้ป่วย เข้ารับการรักษากเป็นผู้ป่วยในได้ 600 เตียง นอกจากนี้โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ยังมีการนำเอาวิทยาการใหม่ ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานของโรงพยาบาลอย่างสมบูรณ์แบบ เป็นแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ.2528 มีการส่งแพทย์และพยาบาลไปรับการฝึกอบรมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในทุกสาขาวิชา จนทำให้โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีชื่อเสียงเทียบเท่าโรงพยาบาลในระดับโรงเรียนแพทย์ ได้มีการพัฒนาการรักษาผู้ป่วย จนประสบความสำเร็จในการวินิจฉัยรักษาโรครยาก ๆ ได้ผลเป็นอย่างดี อาทิ การทำจุกศัลยกรรม การผ่าตัดโดยใช้กล้องส่อง การปลูกถ่ายไต การสวนหัวใจ และการผ่าตัดหัวใจ เป็นต้น

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ได้พัฒนาก้าวหน้ารับใช้ประชาชนชาวไทยอย่างดียิ่งเสมอมา และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน สมกับที่ได้รับพระราชทานพระปรมาภิไธยในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็นชื่อของโรงพยาบาล โรงพยาบาลแห่งนี้ มีความก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอาคารสถานที่ เครื่องมือทางการแพทย์ วิชาการ การเรียนการสอน ซึ่งเป็นผลให้การบริการรักษายาบาลผู้ป่วยเจริญก้าวหน้ามาตลอด และได้รับการประกันคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เมื่อปี พ.ศ. 2545 และมีการพัฒนาต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอ
อภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน
หออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 206 คน
ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของยามาเน่ (Yamane. 1970 : 80-81) จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น
(Stratified Random Sampling) ของประชากร โดยใช้กองที่สังกัดเป็นชั้น (Strata) อันมีขั้นตอน
ในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยจำแนกกองที่สังกัดของประชากรจำนวน 410 คน ออกเป็น 5 กอง ได้แก่
กองศัลยกรรม จำนวน 116 คน กองอายุรกรรม จำนวน 135 คน กองออร์โธปิดิกส์ จำนวน 39 คน
กองสูตินรีเวชกรรม จำนวน 58 คน และกองกุมารเวชกรรม จำนวน 62 คน

2.2 ผู้วิจัยประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของยามาเน่
(Yamane. 1970 : 80-81) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน ซึ่งคำนวณสัดส่วนประชากร : กลุ่ม
ตัวอย่าง ได้เท่ากับ 2 : 1 จึงสุ่มตัวอย่างได้พยาบาลที่สังกัดกองศัลยกรรม จำนวน 58 คน พยาบาล
ที่สังกัดกองอายุรกรรม จำนวน 68 คน พยาบาลที่สังกัดกองออร์โธปิดิกส์ จำนวน 20 คน พยาบาลที่
สังกัดกองสูตินรีเวชกรรม จำนวน 29 คน และพยาบาลที่สังกัดกองกุมารเวชกรรม จำนวน 31 คน
ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกองที่สังกัด

กองที่สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองศัลยกรรม	116	58
กองอายุรกรรม	135	68
กองออร์โธปิดิกส์	39	20
กองสูตินรีเวชกรรม	58	29
กองกุมารเวชกรรม	62	31
รวม	410	206

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 10 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน
- ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ
- ตอนที่ 10 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () คู่
 - () หม้าย / หย่า
3. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี.....เดือน
4. กองที่สังกัด
 - () กองศัลยกรรม
 - () กองอายุรกรรม
 - () กองออร์โธปิดิกส์
 - () กองสูตินรีเวชกรรม
 - () กองกุมารเวชกรรม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพของกมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541) และชาลีลา พรหมทอง (2547)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และข้อ 2.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
00	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ ท่านทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของบุคลิกภาพ มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ชาลิลา พรหมทอง. 2547 : 73)

ผู้ที่ได้คะแนน 51 - 100 หมายถึง บุคลิกภาพแบบเอ

ผู้ที่ได้คะแนน 20 - 50 หมายถึง บุคลิกภาพแบบบี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว

3.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวของเกษสุตา ดันขุน (2545) และชาลิลา พรหมทอง (2547)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 3.1 และข้อ 3.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านไม่ต้องคอยกังวลในเรื่องความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
00	ท่านมีภาระต้องส่งเสียญาติพี่น้อง					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	1	5
จริง	2	4
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	4	2
จริงน้อยที่สุด	5	1

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวของเกษสุดา ดันขุน (2545) และสุนิสา หรือเจริญ (2545)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และข้อ 4.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อสมาชิกใน ครอบครัว ท่านไปเที่ยวพักผ่อนในวันหยุดกับสมาชิกใน ครอบครัวเมื่อมีโอกาสเสมอ					
00	ท่านไม่ค่อยสอบถามสารทุกข์สุกดิบกับสมาชิกใน ครอบครัว					
0	การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อ พยาบาล เมื่อท่านท้อแท้กับการทำงาน สมาชิกในครอบครัว คอยให้กำลังใจอยู่เสมอ					
00	สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว มีเกณฑ์
พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

5.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานของพรพรรณ คงประสิทธิ์ (2542) และพนิดา ผกานรินทร์ (2544)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานโดยใช้แนวคิดจากข้อ 5.1 และข้อ 5.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- | | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	สถานที่ทำงาน ห้องทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
00	สถานที่ทำงานยังไม่สะอาดพอ					
0	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย					
00	ท่านไม่ค่อยพอใจคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสถานที่ทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา ของ พรพรรณ คงประสิทธิ์ (2542) และอรุณี มิ่งประเสริฐ (2547)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และข้อ 6.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้บังคับบัญชา ท่านเต็มใจปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					
00	ท่านไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
0	การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพยาบาล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
00	ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้มงวดทำให้ท่านไม่กล้า ซักถามข้อสงสัย					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชาดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน

7.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานของ พิณฑิพย์ สีนุ้ย (2545) และวลัยพร ชววัฒนาพงศ์ (2546)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และข้อ 7.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	เมื่อท่านประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานคอยเป็น ห่วงท่าน					
00	เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ค่อยให้ความสำคัญกับ ข้อเสนอแนะของท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา มีขั้นตอนสร้างดังนี้

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา

8.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชาของ สุนิสา หรือเจริญ (2545) และอรุณี มิ่งประเสริฐ (2547)

8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1 และข้อ 8.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้ได้บังคับบัญชา ท่านเอาใจใส่ในเรื่องความเป็นอยู่ของผู้ได้บังคับบัญชา					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
00	ท่านคิดว่าเป็นการเสียเวลา หากต้องมีการถาม ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
0	การปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อ พยาบาล ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานที่ท่านมอบหมายเสร็จ ตามที่กำหนด					
00	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือท่าน เฉพาะเวลาปฏิบัติงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีเกณฑ์
พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชาดี

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

9.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย
และญาติ

9.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติของ
พนิดา ผกานรินทร์ (2544) และพิณทิพย์ สีนัย (2545)

9.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 9.1 และข้อ 9.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อญาติและผู้ป่วย ท่านคอยให้กำลังใจในการรักษาผู้ป่วยเสมอ					
00	ท่านแสดงความไม่พอใจทันทีที่ผู้ป่วยและญาติ ไม่รับฟังท่าน					
0	การปฏิบัติตนของญาติและผู้ป่วยต่อ พยาบาล ผู้ป่วยและญาติให้เกียรติท่าน					
00	ผู้ป่วยและญาติมักแสดงท่าทางดูถูกท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ผู้ป่วยและญาติดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ผู้ป่วยและญาติดี

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

10.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

10.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามความเครียดของวันทนา เจริญรัตนโชติ (2545) และกาญจนา ชิตประเสริฐ (2547)

10.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความเครียด โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 10.1 และข้อ 10.2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความเครียด ข้อความในแบบสอบถามต้องการทราบว่าคุณมีอาการเหล่านั้นบ่อยเพียงใด ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา เมื่อท่านอ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือที่กำหนดให้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

บ่อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับอาการของท่านบ่อยที่สุด
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับอาการของท่านบ่อยครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับอาการของท่านบ้าง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับอาการของท่านน้อยครั้ง
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับอาการของท่านน้อยครั้งที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	บ่อย ครั้ง ที่สุด	บ่อย ครั้ง	ปาน กลาง	น้อย ครั้ง	น้อย ครั้ง ที่สุด
0 00	ด้านร่างกาย ท่านรู้สาเหตุทุกครั้งเมื่อมีอาการเจ็บป่วย ท่านปวดศีรษะขณะที่ที่พบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
0 00	ด้านจิตใจ ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงาน ในเวลาปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อคิดว่า ถูกผู้อื่นจับผิดตลอดเวลา					
0 00	ด้านพฤติกรรม ท่านมีสมาธิในการทำงาน ท่านไม่แน่ใจว่าตนเองมีบทบาทอย่างไรในการ ปฏิบัติงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
มากที่สุด	1	5
มากครั้ง	2	4
ปานกลาง	3	3
น้อยครั้ง	4	2
น้อยครั้งที่สุด	5	1

การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายของความเครียด มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ย
ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	มีความเครียดน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.33 - 3.66	หมายถึง	มีความเครียดปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง	มีความเครียดมาก

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านภาษา ข้อความ และการใช้ตัวเลือกในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาล จำนวน 100 คนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยได้ผลดังนี้

2.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีจำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 6.364

2.2 แบบสอบถามการระดมความคิดรอบครอบครัว มีจำนวน 7 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.073 – 7.667

2.3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว มีจำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.162 – 5.108

2.4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีจำนวน 16 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 6.332

2.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา มีจำนวน 24 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 9.608

2.6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.138 – 8.167

2.7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีจำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 5.669

2.8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีจำนวน 14 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.856 – 7.453

2.9 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 22 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 8.742

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่คัดเลือกมาแล้วในข้อ 2 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

3.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8660

3.2 แบบสอบถามการระดมความคิดรอบครอบครัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6590

3.3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว มีค่าความ

เชื่อมั่นเท่ากับ .8430

3.4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7980

3.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9150

3.6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8840

3.7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8010

3.8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8510

3.9 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8660

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2548 ถึงวันที่ 27 กรกฎาคม 2548 โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน ได้กลับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 - 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมและแต่ละด้านของพยาบาลวิชาชีพในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมและแต่ละด้านของพยาบาลวิชาชีพในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	อายุ
X_2	แทน	สถานภาพสมรส: โสด
X_3	แทน	สถานภาพสมรส: คู่
X_4	แทน	ประสบการณ์การทำงาน
X_5	แทน	กองที่สังกัด: กองศัลยกรรม
X_6	แทน	กองที่สังกัด: กองอายุรกรรม
X_7	แทน	กองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์
X_8	แทน	กองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม

X ₉	แทน	กองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม
X ₁₀	แทน	บุคลิกภาพ
X ₁₁	แทน	ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
X ₁₂	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว
X ₁₃	แทน	ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
X ₁₄	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา
X ₁₅	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน
X ₁₆	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา
X ₁₇	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ
Y	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส และกองที่สังกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส และกองที่สังกัด ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส และกองที่สังกัด (N = 206)

องค์ประกอบ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	โสด	154	74.8
	คู่	52	25.2
	รวม	206	100.0
กองที่สังกัด	กองศัลยกรรม	58	28.2
	กองอายุรกรรม	68	33.0
	กองออร์โธปิดิกส์	20	9.7
	กองสูตินรีเวชกรรม	29	14.1
	กองกุมารเวชกรรม	31	15.0
	รวม	206	100.0

จากตาราง 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส: โสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาสถานภาพสมรส: คู่ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2

เมื่อจำแนกตามกองที่สังกัด พบว่า พยาบาลสังกัดกองอายุรกรรมมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาได้แก่ กองศัลยกรรม จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 กองกุมารเวชกรรม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 กองสูตินรีเวชกรรม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และกองออร์โธปิดิกส์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของปัจจัยด้านส่วนตัว ด้าน
ครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S	การแปลผล
อายุ	31.86	7.98	วัยผู้ใหญ่ตอนต้น
ประสบการณ์การทำงาน	9.65	7.63	ปานกลาง
บุคลิกภาพ	68.60	7.78	บุคลิกภาพแบบเอ
ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว	2.51	.55	ปานกลาง
สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับสมาชิกใน ครอบครัว	3.77	.55	ดี
ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน	3.21	.55	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับผู้บังคับบัญชา	3.72	.50	ดี
สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับเพื่อนร่วมงาน	3.78	.49	ดี
สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับผู้ใต้บังคับ บัญชา	3.66	.40	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับผู้ป่วยและ ญาติ	3.56	.42	ดีพอใช้
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	2.28	.57	เครียดน้อย

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพยายาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอภิบาลผู้ป่วย
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น โดยมี
อายุเฉลี่ยเท่ากับ 31.86 ประสบการณ์การทำงานมากปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.65
บุคลิกภาพแบบเอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.60 มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวปานกลาง
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับสมาชิกในครอบครัวดี โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.77 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานดีพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21
สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับผู้บังคับบัญชาดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 สัมพันธภาพระหว่าง
พยายาลกับเพื่อนร่วมงานดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับ
ผู้ใต้บังคับบัญชาดีพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สัมพันธภาพระหว่างพยายาลกับผู้ป่วยและ
ญาติดีพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.28

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	Y
X ₁	1	-.633**	.633**	.986**	-.030	.000	-.011	-.005	.051	.015	.028	-.076	-.087	-.152*	-.074	-.066	-.077	.106
X ₂		1	-1.000**	-.638**	-.034	.028	.040	-.022	-.005	.055	.065	.114	.123	.046	.007	.000	.052	-.013
X ₃			1	.638**	.034	-.028	-.040	.022	.005	-.055	-.065	-.114	-.123	-.046	-.007	.000	-.052	.013
X ₄				1	-.026	-.023	.048	-.005	.029	.000	.022	-.057	-.070	-.138*	-.063	-.048	-.059	.078
X ₅					1	-.439**	-.205**	-.253**	-.263**	-.021	-.020	-.056	-.031	.032	-.067	-.081	-.073	.010
X ₆						1	-.230**	-.284**	-.295**	.029	.048	-.148*	-.163*	-.093	-.060	-.139*	-.118	.044
X ₇							1	-.133	-.138*	.023	-.012	.176*	.186**	.054	.197**	.201**	.261**	-.241**
X ₈								1	-.170*	-.085	-.141*	-.081	.074	.047	-.050	-.061	-.060	-.109
X ₉									1	.051	.108	.199**	.027	-.008	.049	.177*	.089	.236**
X ₁₀										1	-.001	-.081	-.192**	-.116	-.027	-.255**	-.117	.334**
X ₁₁											1	-.167*	-.272**	-.309**	-.098	-.138*	-.324**	.390**
X ₁₂												1	.121	.252**	.293**	.428**	.516**	-.187**
X ₁₃													1	.505**	.125	.123	.457**	-.491**
X ₁₄														1	.487**	.462**	.367**	-.444**
X ₁₅															1	.587**	.376**	-.401**
X ₁₆																1	.515**	-.471**
X ₁₇																	1	-.490**
Y																		1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม (X_9) บุคลิกภาพ (X_{10}) และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{11})

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์ (X_7) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ (X_{17})

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร มี 7 ปัจจัย ได้แก่ อายุ (X_1) สถานภาพสมรส: โสด (X_2) สถานภาพสมรส: คู่ (X_3) ประสบการณ์การทำงาน (X_4) กองที่สังกัด: กองศัลยกรรม (X_5) กองที่สังกัด: กองอายุรกรรม (X_6) และกองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม (X_8)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 5 และ 6

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	33.912	6.782	42.472**
Residual	200	31.938	.160	
Total	205	65.849		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า มีปัจจัย 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงรายละเอียดในแต่ละปัจจัยดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ศึกษา	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₃	-.343	.054	-.330	.491	.241	64.730**
X ₁₃ X ₁₆	-.324	.091	-.227	.642	.412	71.009**
X ₁₃ X ₁₆ X ₁₁	.257	.053	.250	.679	.462	57.707**
X ₁₃ X ₁₆ X ₁₁ X ₁₀	.015	.004	.208	.700	.490	48.363**
X ₁₃ X ₁₆ X ₁₁ X ₁₀ X ₁₅	-.225	.071	-.197	.718	.515	42.472**

$$R = .718$$

$$R^2 = .515$$

$$SE = .400$$

$$a = 3.736$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (X₁₃) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย (X₁₆) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X₁₁) บุคลิกภาพ (X₁₀) และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน (X₁₅) ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยนี้ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้คิดเป็นร้อยละ 51.50 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 3.736 - .343X_{13} - .324X_{16} + .257X_{11} + .015X_{10} - .225X_{15}$$

สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = -.330X_{13} - .227X_{16} + .250X_{11} + .208X_{10} - .197X_{15}$$

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาล ภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาล ภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาล ภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 206 คน โดยเป็นพยาบาลสังกัดกองศัลยกรรม จำนวน 58 คน กองอายุรกรรม จำนวน 68 คน กองออร์โธปิดิกส์ จำนวน 20 คน กองสูตินรีเวชกรรม จำนวน 29 คน และกองกุมารเวชกรรม

จำนวน 31 คน ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของยามาเน่ (Yamane. 1970 : 80-81) จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของประชากร โดยใช้กองที่สังกัดเป็นชั้น (Strata)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 10 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และกองที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 6.364 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8660

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.073 – 7.667 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6590

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.162 – 5.108 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8430

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 6.332 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7980

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 9.608 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9150

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.138 – 8.167 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8840

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 5.669 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8010

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.856 – 7.453 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8510

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.064 – 8.742 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8660

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตดำเนินการวิจัยและประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2548 ถึงวันที่ 27 กรกฎาคม 2548 โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน ได้กลับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม (X_9) บุคลิกภาพ (X_{10}) และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{11})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์ (X_7) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{16}) และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ (X_{17})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร มี 7 ปัจจัย ได้แก่ อายุ (X_1) สถานภาพสมรส: โสด (X_2) สถานภาพสมรส: คู่ (X_3) ประสบการณ์การทำงาน (X_4) กองที่สังกัด: กองศัลยกรรม (X_5) กองที่สังกัด: กองอายุรกรรม (X_6) และกองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม (X_8)

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา (X_{16}) ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว (X_{11}) บุคลิกภาพ (X_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยนี้ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้คิดเป็นร้อยละ 51.50

5. สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร เขียนได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 3.736 - .343X_{13} - .324X_{16} + .257X_{11} + .015X_{10} - .225X_{15}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = - .330X_{13} - .227X_{16} + .250X_{11} + .208X_{10} - .197X_{15}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร มี 3 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม บุคลิกภาพ และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 กองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่สังกัดกองกุมารเวชกรรม มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะกองกุมารเวชกรรมเป็นกองที่ดูแลผู้ป่วยที่เป็นเด็ก ตั้งแต่เด็กแรกเกิดเป็นต้นไป โดยธรรมชาติของเด็กส่วนใหญ่จะมีลักษณะผูกพันใกล้ชิดกับบุพการีหรือผู้เลี้ยงดูใกล้ชิด ดึงกลัวต่อคนแปลกหน้าได้ง่าย ใช้การร้องไห้เพื่อเรียกร้องความสนใจและการปฏิเสธ การสื่อสารและการพยาบาลต่อเด็กเล็กจึงเป็นเรื่องยากลำบาก อีกทั้งพยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานยังมีภาวะความกดดันจากผู้ปกครองและญาติ ทำให้รู้สึกว่าเป็นฝ่ายถูกเรียกร้อง จนบางครั้งไม่สามารถตอบสนองได้ จึงสร้างความกดดันและความเครียดในการปฏิบัติงานได้ง่าย

ดังที่ลาเวนสไตน์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. 2542 : 111 ; อ้างอิงจาก Lavenstine. 1984) กล่าวว่า การที่พยาบาลต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยและญาติทำให้เกิดความคับข้องใจและก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นสรุปได้ว่ากองที่สังกัด: กองกุมารเวชกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.2 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นบุคคลที่รักความก้าวหน้า ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย และโกรธง่าย ในขณะที่งานพยาบาลเป็นงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยซึ่งมีความเครียด ต้องการความช่วยเหลือ การบริการให้เกิดความพึงพอใจ ได้รับประโยชน์ร่างกายและจิตใจอย่างครบถ้วน ทำให้พยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบเอดังกล่าวเกิดความเครียดหากไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังที่ลิขิต กาญจนภรณ์ (2547 : 274) กล่าวไว้ว่า คนที่มีความเครียดมากก็คือคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งมีลักษณะเป็นคนมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เป็นคนที่สมบูรณ์แบบ จะทำอะไรต้องไม่ผิดพลาด ไม่ค่อยมีความอดทนในเรื่องการรอคอย และในขณะเดียวกันก็ทนไม่ได้ที่จะเห็นความผิดพลาดเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของดุชนี ทศนาจันทธานี (2539 : 75) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสรุปได้ว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.3 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะการที่พยาบาลมีรายจ่ายและภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวสูง แต่ไม่สามารถจัดการกับชีวิตครอบครัวให้ลงตัวมีผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ดังที่คาเรน (ประพันธ์ แพ้มงคลขอม. 2540 : 18 ; อ้างอิงจาก Karen. 1980) กล่าวถึงความเครียดที่เกิดกับพยาบาลว่า เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัวของพยาบาล เช่น ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว และมีงานบ้านมากมายก็จะทำให้เกิดอาการเมื่อยล้า อ่อนเพลีย ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของดลภางค์ จันทรทอง (2548 : 95) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลรามาริบัติ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นสรุปได้ว่าภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร มี 7 ปัจจัย ได้แก่ กองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย บัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 กองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่สังกัดกองออร์โธปิดิกส์ มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะลักษณะงานในกองออร์โธปิดิกส์ เป็นการดูแลผู้ป่วยเกี่ยวกับโรคทางกระดูกซึ่งมีภาวะวิกฤติน้อย กระบวนการรักษาจึงไม่ยืดเยื้อ นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และจำนวนพยาบาลมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ทำให้พยาบาลวิชาชีพในกองออร์โธปิดิกส์เครียดน้อย ดังนั้นสรุปได้ว่ากองที่สังกัด: กองออร์โธปิดิกส์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.2 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มี สัมพันธภาพดีกับสมาชิกในครอบครัว มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในครอบครัวนั้น เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์กันอย่างมั่นคง มีความศรัทธาต่อกัน มีความรักความปรารถนาที่ดีต่อกัน มีวินัย รับผิดชอบ รู้จักบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนในครอบครัว นำมาซึ่งสุขภาพจิตที่ดีของพยาบาล รู้จักปรับปรุงทำให้ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์เพื่อให้เกิดความสุขขึ้นแก่ตน ดังที่ลักษณะ สิริวัฒน์ (2545 : 26) กล่าวว่า ลักษณะครอบครัวที่ให้ความรักความอบอุ่น สมาชิกจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบิดามารดาหรือญาติพี่น้องเป็นอย่างดี จึงไม่เกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว อันจะส่งเสริมให้สมาชิกมีสุขภาพจิตดี ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ จึงเห็นได้ว่า หากพยาบาลมีสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวดี เมื่อประสบปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เขาจะไม่ท้อถอย สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาได้โดยปราศจากความเครียด

ผลการศึกษารังนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ (2546 : 48) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่ได้รับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่ดีมีความความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นภายในและนอกห้องทำงานและหอพักผู้ป่วย หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ล้วนมีผลต่อจิตใจของพยาบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบชีวิตผู้อื่น โดยส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีแรงจูงใจ และไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังที่ลิขิต กาญจนภรณ์ (2547 : 273) กล่าวถึงลักษณะกายภาพของการทำงานว่าเป็นสาเหตุให้คนเกิดความเครียดในที่ทำงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตพิสัย-สินธุ์ (2545 : 70) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหากพยาบาลไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายเนื่องจากมีสถานที่ทำงานและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสม พยาบาลก็จะไม่เกิดความเครียดตามมาเช่นกัน ดังนั้นสรุปได้ว่าลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.4 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชา มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะการมีสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้บังคับบัญชาที่ดี พยาบาลย่อมมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีความสุข โดยทำงานตามที่คุณบังคับบัญชามีนโยบายหรือกำหนดแนวทางทำงานไว้ให้ถือปฏิบัติ เมื่อการทำงานมีปัญหาและอุปสรรคพยาบาลจะร่วมกันคิดร่วมกันแก้ไขกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงเพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความเครียดจากการปฏิบัติงานจึงเกิดขึ้นน้อย จึงเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับความเครียด เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พยาบาลรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ดังที่จุฑามาศ ยุทธพิทักษ์ และวนิดา มงคลสินธุ์ (2535 : 4) ศึกษาเรื่องสาเหตุการลาออกและโอนย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุการลาออกและโอนย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน เกิดจากปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ อัจฉนามนัสสิริ (2546 : 48) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.5 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะงานพยาบาลมีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการประสานงานกันตลอดเวลา การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือและเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่น ดังที่พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 129-130) กล่าวว่า เรื่องของมนุษย์สัมพันธ์นับว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ เป็นตัวเชื่อมโยงให้มนุษย์เกิดความรัก ความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ซึ่งนำไปสู่การทำงานและการดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ เมื่อการทำงานร่วมกันด้วยความสุข ประกอบกับงานก็สำเร็จลุล่วงด้วยดีแล้ว พยาบาลจึงเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร กุลเวชกิจ (2538 : 364) ที่ศึกษาสัมพันธภาพและความเครียดของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการศึกษพบว่า สัมพันธภาพของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.6 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้ได้บังคับบัญชา มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะการมีสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้ได้บังคับบัญชาที่ดี นั้นคือพยาบาลมีการยอมรับ รับฟังความคิดเห็น และให้ความเท่าเทียมต่อผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนนั้น ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ ให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามคำสั่งของพยาบาล การปฏิบัติงานพยาบาลจึงประสบผลสำเร็จ ดังที่ปราณี รามสูตร และจำรัส ดั่งสุวรรณ (2545 : 79) กล่าวถึงประโยชน์ของสัมพันธภาพที่ดีต่อกันว่าช่วยให้บุคลากรในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เมื่อทั้งสัมพันธภาพและการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดีพยาบาลจึงมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ อัจฉนามนัสสิริ (2546 : 48) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยระดับบัณฑิตศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.7 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้ป่วยและญาติ มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพยาบาลมีการแสดงกิริยาท่าทางที่อบอุ่นจริงใจ สื่อสารด้วยวาจาที่เหมาะสมและเป็นกันเอง ผู้ป่วยและญาติจึงเกิดความรู้สึกไว้วางใจ ผ่อนคลาย ไม่มีความวิตกกังวลหรือปฏิเสธการรักษา ในขณะที่เดียวกันผู้ป่วยและญาติก็ยอมรับ เข้าใจวิธีปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือใน การรักษาพยาบาล ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดน้อยเนื่องจากการรักษาพยาบาลเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิณทิพย์ สีนุ้ย (2545 : 70) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จะเห็นได้ว่าเมื่อพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติมีการยอมรับ เข้าใจ บทบาท และปฏิบัติดีต่อกันไม่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอันเป็นที่มาของความเครียดได้ ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร มี 7 ปัจจัย ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส: โสด สถานภาพสมรส: คู่ ประสบการณ์การทำงาน กองที่สังกัด: กองศัลยกรรม กองที่สังกัด: กองอายุรกรรม และกองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะช่วงนี้เป็นวัยที่มีการแสดงออกเหมาะสม มีการปรับตัวดี หรือกล่าวได้ว่าเป็นวัยที่มีวุฒิภาวะเหมาะสม นั่นก็คือมีความพร้อมและสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานพยาบาลในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจะสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาอย่างสุขุมรอบคอบ ส่งผลให้ไม่เกิดความเครียดต่อตนเอง

พยาบาลในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะเมื่อวัยนี้เป็นวัยที่มีประสบการณ์มาก ภาระความรับผิดชอบจึงมีมาก ประกอบกับเป็นที่คาดหวังของสังคมและครอบครัว ส่งผลให้พยาบาลในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ดังที่ดังที่ลิขิต กาญจนภรณ์ (2547 : 150) กล่าวไว้ว่า ปัญหาความเครียดและสุขภาพจิตของคนวัยผู้ใหญ่ประการหนึ่งเกิดจากการแข่งขันในการทำงาน อาทิ การมีรายได้จาก

งาน การได้ทำงานตามที่ตนมีความสามารถ การได้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของประหยัด เชื้อเอี่ยมพันธ์ุ (2543 : 47) ที่ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นสรุปได้ว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.2 สถานภาพสมรส: โสด ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลที่มีสถานภาพโสดบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่เป็นโสดบางคนมีภาระด้านครอบครัว ด้านส่วนตัวและด้านสังคมน้อยกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส จึงทำให้มีความพอใจในการดำเนินชีวิต มีเวลาทุ่มเทให้กับการทำงาน โอกาสที่จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานจึงน้อย

พยาบาลที่มีสถานภาพโสดบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่มีสถานภาพโสดบางคนมีภาระต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว มีรายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย หรือมีความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานสูง จึงมีความกดดันและก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้มาก ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรณ์ มั่นสวาทะไพบูรณ์ (2547 : 67) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรส โสดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลประจำการ ดังนั้นสรุปได้ว่าสถานภาพสมรส: โสด ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.3 สถานภาพสมรส: คู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลที่สมรสแล้วบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพยาบาลผู้ที่มีคู่สมรสแล้วจะได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความคับข้องใจ ช่วยลดความเครียด มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

พยาบาลที่สมรสแล้วบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะอาจมีความล้มเหลวในชีวิตครอบครัว หรือมีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ไม่มีความสุขในการดำรงชีวิต คุณภาพชีวิตไม่ดี ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังที่ลิขิต กาญจนภรณ์ (2547 : 151) กล่าวไว้ว่า ปัญหาความเครียดและสุขภาพจิตของคนวัยผู้ใหญ่ประการหนึ่งเกิดจากปัญหาการปรับตัวอันเนื่องมาจากการสูญเสีย โดยในวัยผู้ใหญ่ซึ่งเป็นวัยของการต่อสู้ เต็มไปด้วยการผจญภัยในทุกแง่มุมของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องครอบครัว การงาน สังคม และอุดมคติ สิ่งหลักเลียงไม่ได้คือการสูญเสียที่มาถึงก่อนวาระอันสมควร เช่น การแตกแยกของครอบครัว การสูญเสียตำแหน่งงาน การสูญเสียคู่สมรส เป็นต้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร ดันติคชาภรณ์ (2545 : 52) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสคู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งความวิตกกังวลเกิดขึ้นเนื่องจาก

ความไม่พร้อม ความไม่มั่นใจในตนเอง รวมทั้งการที่ได้มีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นๆ บุคคลที่มีความวิตกกังวล จะมีความรู้สึกสับสน รู้สึกไม่เป็นสุขใจ ทำให้เกิดความเครียดทางร่างกายได้ ดังนั้นสรุปได้ว่าสถานภาพสมรส: คู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.4 ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานมากปานกลางบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่มีประสบการณ์มากพอสมควรจะสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ กล้าตัดสินใจ สามารถเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้น้อย

พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานมากปานกลางบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อีกทั้งต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ส่งผลให้พยาบาลเกิดความเครียด ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร ดันติคชาภรณ์ (2545 : 52) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของพยาบาลวิชาชีพ และจากที่กล่าวข้างต้นแล้วว่าความวิตกกังวลนั้นทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นสรุปได้ว่าประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.5 กองที่สังกัด: กองศัลยกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลที่สังกัดอยู่กองศัลยกรรมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะแม้ว่าลักษณะงานในกองศัลยกรรมจะค่อนข้างหนัก แต่พยาบาลก็ไม่รู้สึกเครียด กลับมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น พัฒนางานเองให้มีความคิดสร้างสรรค์รู้จักแก้ไขปัญหา ไม่ขาดงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานสูงเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการพยาบาลผู้ป่วย

พยาบาลที่สังกัดอยู่กองศัลยกรรมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกองศัลยกรรม ซึ่งมีผู้ป่วยอาการหนักจากอุบัติเหตุหรือผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัด พยาบาลจึงต้องพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา มีการะความรับผิดชอบต่องานสูง อีกทั้งการทำงานเป็นผลัด มีตารางเวลาในการทำงานไม่แน่นอนทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งการที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่บางครั้งไม่อาจตอบสนองจึงก่อให้เกิดความเครียด สอดคล้องกับงานวิจัยของไบเลย์ และคนอื่นๆ (Bailey, J.T.; et al. 1996: 15-25) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พบว่า การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินหรือหยุดหายใจ ผู้ป่วยวิกฤติที่มีอาการไม่คงที่ การรับผิดชอบและการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ และการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นสรุปได้ว่ากองที่สังกัด: กองศัลยกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.6 กองที่สังกัด: กองอายุรกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลที่สังกัดอยู่กองอายุรกรรมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพยาบาลมีประสบการณ์ในการทำงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานพยาบาล รวมถึงรู้จักป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงาน พยาบาลจึงเกิดความเครียดน้อย

พยาบาลที่สังกัดอยู่กองอายุรกรรมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะกองอายุรกรรมเป็นกองที่ตรวจรักษาโรคทั่วไปโดยจะมีผู้ป่วยหนักหรือเรื้อรัง อีกทั้งการทำงานที่ต้องรีบเร่งตลอดเวลา ต้องสัมผัสหรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็อันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย จึงเป็นสาเหตุให้พยาบาลเกิดความเครียด ดังนั้นสรุปได้ว่ากองที่สังกัด: กองอายุรกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.7 กองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พยาบาลที่สังกัดอยู่กองสูตินรีเวชกรรมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะลักษณะงานในกองสูตินรีเวชกรรมแม้ว่าจะค่อนข้างหนักและก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่พยาบาลก็สามารถเข้าใจธรรมชาติของชีวิตว่าจะต้องมีการเจ็บป่วย ไม่นำปัญหาจากงานมาบั่นทอนสุขภาพจิตของตนเอง ทำให้ไม่เกิดความเครียด ดังที่ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2545 : 11) กล่าวว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีต้องมีลักษณะยอมรับและสามารถเผชิญกับความจริงในชีวิตได้ ไม่มีการยึดมั่นกับสิ่งใดมากเกินไป สามารถมองสิ่งต่างๆ ทั้งในด้านที่เป็นความสุขและความทุกข์ในชีวิต ยอมรับและกล้าที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ด้วยจิตใจที่มั่นคง

พยาบาลที่สังกัดอยู่กองสูตินรีเวชกรรม บางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะลักษณะผู้ป่วยในกองสูตินรีเวชกรรมมีภาวะเรื้อรังและวิกฤติปานกลาง ประกอบด้วยผู้ป่วยทางนรีเวช เช่น มะเร็งมดลูก มะเร็งปากมดลูก มะเร็งที่เกิดขึ้นกับอวัยวะภายในสตรี เป็นต้น ผู้ป่วยสูติ เช่น ผู้ป่วยที่มีปัญหาการคลอด อาทิเช่น ผู้ป่วยแท้งลูก ผู้ป่วยหลังคลอด เป็นต้น นอกจากนี้การที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยที่สิ้นหวังซึ่งบางครั้งทำให้เกิดสภาวะความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ต่อพยาบาล การต้องเฝ้าระวังอาการแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาต่อผู้ป่วยที่มีอาการสิ้นหวัง รวมถึงการที่บางครั้งพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติได้ จึงเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังที่ลอว์เรนซ์ และลอว์เรนซ์ (สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. 2538 : 50 ; อ้างอิงจาก Lawrence; & Lawrence. 1987) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้บ่อย ได้แก่ สภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาทางด้านอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัว และความต้องการของผู้ป่วย ดังนั้นสรุปได้ว่ากองที่สังกัด: กองสูตินรีเวชกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา ภาระ

ความรับผิดชอบต่อกองกร์ บุคลิกภาพ และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน อภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่ได้รับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานดี ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะงานการพยาบาลจำเป็นต้องใช้ศาสตร์ทางการพยาบาลและเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าพยาบาลปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความพร้อม ก็จะทำให้เกิดขวัญกำลังใจ รวมทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังที่ปราณี รามสูตร และจรัส ดั่งสุวรรณ (2545 : 221) กล่าวว่า สภาพการทำงานที่ดีในหน่วยงาน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม เครื่องใช้ และสุขลักษณะนั้นช่วยสร้างความรู้สึกรักพอใจงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งหากพยาบาลเกิดความพอใจงานของตนแล้ว ก็เกิดแรงกระตุ้นให้มีความขยันหมั่นเพียร มุ่งมั่นปฏิบัติงานพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยมีสุขภาพกายและจิตที่แข็งแรง อีกทั้งไม่ต้องวิตกกังวลหรือเครียดกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ (2546 : 49) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานส่งผลทางลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นสรุปได้ว่าลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก

4.2 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีสัมพันธภาพกับผู้ได้บังคับบัญชาดี ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย รองลงมาจากลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ทั้งนี้เพราะการที่พยาบาลในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน มีความจริงใจ รู้จักการควบคุมอารมณ์ตนเอง การทำให้เกิดสภาพบรรยากาศการทำงานดี มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดเวลา การยกย่องชมเชย การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนได้แสดงความรู้ความสามารถในการร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน และร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรร่วมกันนั้น มีส่วนกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรัก ความภูมิใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งเหล่านี้เองทำให้พยาบาลไม่ต้องรับผิดชอบงานและแก้ปัญหาเพียงผู้เดียว พยาบาลจึงเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิณทิพย์ สีนุ้ย (2545 : 71) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับ

ผู้ได้บังคับบัญชาส่งผลทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชาส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสอง

4.3 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การที่พยาบาลมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมาก ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก รองลงมาจากสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวคือสิ่งที่พยาบาลต้องรับผิดชอบ นอกเหนือจากงานประจำด้านการพยาบาล ภาระความรับผิดชอบส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการดูแลความเรียบร้อย ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว ภาระต่างๆ เหล่านี้ถ้ามีมากพยาบาลอาจไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังที่ฮิงลีย์ และแฮริส (Hingley; & Harris. 1986 : 28-29) กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งในการประสานความต้องการของครอบครัวและงาน การที่ไม่สามารถทำตามบทบาทในครอบครัวได้ตามที่หวัง ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาล ดังนั้นสรุปได้ว่าภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสาม

4.4 บุคลิกภาพ ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบเอทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก รองลงมาจากภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ทั้งนี้เพราะพยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบเอเป็นบุคคลที่มีความทะเยอทะยาน มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในชีวิต พยายามทำทุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อคิดหรือทำสิ่งใดต้องมีการวางแผน เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความเครียด

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของดลภางค์ จันทร์ทอง (2548 : 96) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพส่งผลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นสรุปได้บุคลิกภาพ ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสี่

4.5 สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ห้าซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พยาบาลที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี รองลงมาจากบุคลิกภาพ ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะการที่พยาบาลมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพ ดังที่คมเพชร จัตรศุภกุล (2546 : 120) กล่าวว่า ไม่ว่าองค์กรใดก็ตามถ้าบุคคลซึ่งมีตำแหน่งแตกต่างกันไปมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อกันและกัน ก็จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้พยาบาลไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะสามารถบรรลุเป้าหมายงานพยาบาลได้แล้วนั่นเอง

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรณ์ มั่นสวาทะไพบุรณ์ (2547 : 67) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน หออภิบาลผู้ป่วย ทั้ง 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว บุคลิกภาพ และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผลให้พยาบาลมีสุขภาพจิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อันได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นทางองค์กรควรมีการหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงสถานที่ทำงานและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งนับเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งในการทำงาน

1.3 ควรพัฒนาปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน โดยจัดกิจกรรมกลุ่มให้มีความรัก ความสนิทสนมกันมากขึ้น เพื่อจะได้ช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้โดยช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความรัก ความห่วงใย ด้วยความเต็มใจและจริงใจ

1.4 ควรพัฒนาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น การใช้เทคนิคแม่แบบ การใช้สถานการณ์จำลอง เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลแห่งต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน เพื่อทราบถึงสาเหตุที่สอดคล้องกัน อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาความเครียดในการทำงานของพยาบาลได้อย่างแท้จริง

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ความสามารถในการแก้ปัญหาและการเผชิญกับวิกฤติหรืออุปสรรค (Adversity Quotient) และสุขภาพจิต เป็นต้น

2.3 ควรเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยใช้วิธีอื่น ร่วมด้วย อาทิ การสังเกต การสัมภาษณ์ ควบคู่ไปกับการใช้แบบสอบถาม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ทองสมัคร. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมสุขภาพจิต. (2541). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- กาญจนา ชิตประเสริฐ. (2547). ปัญหาในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง การเห็นคุณค่าใน
ตนเอง และความเครียดของพยาบาลจบใหม่ โรงพยาบาลศิริราช. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- เกษสุตา ดันขุน. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คมเพชร ฉัตรสุกกุล. (2546). กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). วิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ยุทธพิทักษ์; และ วนิดา มงคลสินธุ์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง สาเหตุการลาออก
และโอนย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน. กรุงเทพฯ: ศูนย์อดทนุการวิจัยมูลนิธิ
โรงพยาบาลตากสิน.
- ชมพูนุช พงษ์ศิริ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ตอนปลาย โรงเรียนกุนนทีรุทธaramวิทยาคม กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ชาลิลา พรหมทอง. (2547). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลรามาริบัติ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการ
ศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดลภางค์ จันทรทอง. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วย
อภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลรามาริบัติ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

- ดุชนี ทศนาจันทธานี. (2539). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
หน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล ธาราโกชน; และ ศรัณย์ ดำริสุข. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ:
อักษราพิพัฒน์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิดา ผ่องอำไพ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากร
ทางการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวรัตน์ มั่นสวาทะไพบุลย์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล พระใหญ่. (2547). การศึกษาและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
ประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2548, มกราคม). ความเครียด. วารสารวงการครู. 2(13) : 90.
- บุญศรี ปราบ ณ ศักดิ์; และ ศิริพร จิรวัฒนกุล. (2538). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ แฟ้มคลองหอม. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการ
ทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิยะเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์
กศ.ม.(สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ประหยัด เชื้อเอี่ยมพันธ์. (2543, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์. วารสารโรงพยาบาลอุดรดิตถ์. 15(1) : 47-49.
- ปราณี รามสูตร; และ จำรัส ดั่งสุวรรณ. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- ปิยะเนตร กาญจนเจริญ. (2541). ความเครียด และการเผชิญความเครียดของหญิงตั้งครรภ์ที่มี
ภาวะเสี่ยงสูง ขณะพักรักษาในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาล มารดา
และทารกแรกเกิด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- พนิดา ผกานรินทร์. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน
พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตากสิน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

- พรพรรณ คงประสิทธิ์. (2542). บรรยายภาคการทำงานตามทัศนะของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิทยาการ มหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2536). รายงานการวิจัยเรื่องการรับรู้และความคาดหวังของพยาบาลไทย ต่อเอกลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิณทิพย์ สีนุ้ย. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มาลี จุฑา. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- ยุพาพิน ศิริโพธิ์งาม; วัลลา ตันตโย; และจริยา วิทศุภ. (2543). ความเครียด การเผชิญความเครียดและแหล่งประโยชน์ของนักศึกษาพยาบาลปริญญาโท ระหว่างการเรียนในภาคการศึกษาแรก. ราชบัณฑิตยบาลสาร. 6(3) : 193 – 200.
- รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. (2542). การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี. ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. ✓
- ลิขิต กาญจนภรณ์. (2547). สุขภาพจิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วไลยพร ขววัฒนาพงศ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลตำรวจวิชาชีพต่อระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรีย์ ตันตติชานภรณ์. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วันทนา เจริญรัตนโชติ. (2545). การศึกษาความเครียดและวิธีลดความเครียดในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา กลุ่มรัตนโกสินทร์ สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร วรุดบางกูร. (2535). การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา. สมุทรปราการ: ขนิษฐาการพิมพ์และการโฆษณา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). คำเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 8-11.
- วิทยา นาควัชระ. (2538). สดชื่นกับงานและชีวิต. กรุงเทพฯ: การพิมพ์.

- ศิริกุล ตันทุลารักษ์. (2542). โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาส
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ : ทฤษฎีบุคลิกภาพ.
กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการ
ศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
อักษราพิพัฒน์.
- สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับ
ความเครียดในงานของผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข
ในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมจิตร อุดมศรี. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน
โรงพยาบาลศรีนครินทร์. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (พยาบาลศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สันต์ หัตถิรัตน์. (2534). การตรวจรักษาความเครียด. หมอชาวบ้าน. 13(145) : 35 – 48.
- สุชา จันทน์เอม. (2544). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนิสา หรือเจริญ. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพสังกัดวิทยาลัย
แพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุปราณี เสนาดีสัย. (2543). การพยาบาลพื้นฐาน แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพฯ: จุฑทอง.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
จิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์; และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องความเครียด สุขภาพ
และความเจ็บป่วย : แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวรรณ ลีมีศิลา. (2547). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด ของพยาบาลห้องผ่าตัด
โรงพยาบาลรามาริบัติ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). ปัจจัยการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับ
ปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรัญญา จอดนอก. (2544). ความเครียดและการปรับตัวของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล
กรุงเทพ กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณี มิ่งประเสริฐ. (2547). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภูมิใจในวิชาชีพพยาบาลของพยาบาล
วิชาชีพในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร กุลเวชกิจ. (2538, ตุลาคม-ธันวาคม). สัมพันธภาพและความเครียดของนักศึกษาพยาบาล
ชั้นฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์. ศรีนครินทร์
เวชสาร. 10(4) : 364-365.
- อัมพร โอตระกูล. (2540). สุขภาพจิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- อารี พันธมณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: ไบโหม.
- อำนวย แสงสว่าง. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- Bailey, J.T.; et al. (1996, June). The Stress Audit: Identifying the Stressors of ICU Nursing.
Journal of Nursing Education. 19(6) : 15-25.
- Breakwell, T.M. (1990, July). Are You Stressed Out?. *American Journal of Nursing*.
90(8) : 31-33.
- Carson, J.; et al. (1995). Stress in Mental Health Nurses : Comparison of Ward and
Community Staff. *British Journal of Nursing*. 4(10) : 579-582.
- Farmer, Richard E.; et al. (1984). *Stress Management for Human Services*.
Michigan: Stage Publication Inc.
- Fried, Y.; et al. (1998, March). The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity
on Job Performance. *Journal of Occupational & Organization Psychology*.
71(3): 19-28.
- Hingley, P.S.; & Harris, P.E. (1986, September). Burn Out at Senior Level. *Nursing Time*.
7(3): 28-29.
- Lazarus, R.; & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer
Publishing.
- Lee, R.; & Wilber, E.R. (1985, August). Age, Education, Job Tenure, Job Characteristic
and Job Satisfaction. *Human Relations*. 38(8): 781-791.
- Lewis, D.J.; & Robinson, J.A. (1990). Coping with ICU Work Related Stressors : A Study.
Critical Care Nurses. 10: 80 – 88.

- Sasse, R. (1975). *Person to Person*. New Jersey: Prentice Hall.
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Sullivan, P.E.; & Decker, P.J. (1997). *Effective Leadership and Management in Nursing*.
4th ed. California: Addison Wesley Longman.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics; An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/4566

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 มิถุนายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสิปปกร สมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณ พลอยเลื่อมแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว บุคลิกภาพ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพ ระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ และความเครียดในการปฏิบัติงาน ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสิปปกร สมสกุล ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-4754280 มือถือ 01-8021617

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม ให้ท่านตอบให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
แบบสอบถามประกอบด้วย 10 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน
- ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ
- ตอนที่ 10 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายสิปปกร สมสกุล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และ
เติมข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () คู่
 - () หม้าย / หย่า
3. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี.....เดือน
4. กองที่สังกัด
 - () กองศัลยกรรม
 - () กองอายุรกรรม
 - () กองออร์โธปิดิกส์
 - () กองสูตินรีเวชกรรม
 - () กองกุมารเวชกรรม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
2	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ ท่านทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					
3	ท่านคิดว่าเวลาช่างผ่านไปรวดเร็วจนไม่ สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
4	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อ ของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
5	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนิน ไปอย่างล่าช้า					
6	ท่านเป็นคน que เริ่มด้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้ เสร็จ					
7	ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อ แข่งกับเวลา					
8	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
9	ท่านรู้สึกว่ายากทำกิจธุระให้เสร็จโดยเร็ว เท่าที่ทำได้					
10	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับ บริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ					
11	ท่านไม่ชอบให้ใครหรืออะไรมาขัดจังหวะการ ทำงานของท่าน					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
12	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ทำงานอย่างขอไปที					
13	เพื่อนส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนที่จริงจังกับการทำงาน					
14	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่นพูดเพื่อเจ้อ					
15	ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักจบท่านรู้สึกทนไม่ได้					
16	ท่านชอบทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
17	เมื่อท่านฟังคนพูดไร้สาระท่านจะรู้สึกเบื่อและหาทางเลี่ยงออกมา					
18	ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมด้วยความเร็วว่องไว					
19	เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซากท่านรู้สึกหงุดหงิด					
20	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการประเมินความรับผิดชอบต่อครอบครัว

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	รายได้ของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว					
2	ท่านมีความสุขที่ได้จัดหาสิ่งจำเป็นในบ้านให้แก่สมาชิกในครอบครัว					
3	ท่านต้องแบ่งเวลาร่วมทำกิจกรรมกับสมาชิกในครอบครัว จนทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่มีเวลาพักผ่อน					
4	ท่านไม่ต้องคอยกังวลในเรื่องความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
5	ทุกครั้งที่เกิดปัญหาในบ้าน ท่านต้องคอยเข้ามาตัดสินใจแก้ไขปัญหาเสมอ					
6	ท่านเป็นที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว					
7	ท่านมีภาระต้องส่งเสียญาติพี่น้อง					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อสมาชิกในครอบครัว ท่านไปเที่ยวพักผ่อนในวันหยุดกับสมาชิกในครอบครัวเมื่อมีโอกาสเสมอ					
2	ท่านแสดงความเอื้ออาทรต่อสมาชิกในครอบครัว เช่น การกอด การลูบหัว การยิ้ม แสดงการชื่นชม เป็นต้น					
3	ท่านไม่ค่อยสอบถามสารทุกข์สุกดิบกับสมาชิกในครอบครัว					
4	ท่านรับฟังเหตุผลของสมาชิกในครอบครัวเสมอ					
5	ท่านมักไม่มีกิจกรรมที่ทำร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัว					
6	ท่านปฏิบัติตามทุกครั้ง หากความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัวเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม					
7	ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้คำแนะนำ หากสมาชิกในครอบครัวไม่ได้ถาม					
8	แม้ว่าท่านมีความเครียดเกี่ยวกับงาน แต่ท่านก็พร้อมให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในครอบครัวเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
9	การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อ พยาบาล สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยสนใจความคิดเห็น ที่ท่านเสนอ					
10	สมาชิกในครอบครัวมีความสุขกับการได้ทำ กิจกรรมร่วมกับท่าน					
11	ท่านมักน้อยใจว่าสมาชิกในครอบครัวไม่ เอาใจใส่ท่าน					
12	สมาชิกในครอบครัวมักทำให้ท่านรู้สึกว่ามี ใครรักท่าน					
13	สมาชิกในครอบครัวมอบของขวัญในวันพิเศษ เช่น วันเกิด วันปีใหม่ วันครอบครัว ให้ท่าน					
14	สมาชิกในครอบครัวของท่านไม่ค่อยพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน					
15	สมาชิกในครอบครัวคอยช่วยเหลือดูแลความเป็น อยู่ในบ้าน เมื่อท่านต้องขึ้นปฏิบัติการ พยาบาลในแต่ละเวร					
16	เมื่อท่านท้อแท้กับการทำงาน สมาชิกใน ครอบครัวคอยให้กำลังใจอยู่เสมอ					
17	สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยปรึกษาปัญหา กับท่าน					
18	ความคิดเห็นของทุกคนในครอบครัวของท่าน ล้วนมีความสำคัญ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	สถานที่ทำงาน ห้องทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
2	สถานที่ทำงานกว้างเหมาะสมเพียงพอต่อ จำนวนพยาบาลที่ปฏิบัติงาน					
3	จำนวนเตียงผู้ป่วยมีมากเกินขนาดหอผู้ป่วย					
4	สถานที่ทำงานยังไม่สะอาดพอ					
5	บริเวณสถานที่ทำงานสงบเหมาะแก่การ ทำงาน					
6	ห้องทำงานของท่านมีอากาศอบอ้าว					
7	ห้องทำงานของท่านคับแคบเกินไป					
8	สถานที่ทำงานได้รับการดูแลเรื่องความ สะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
9	ขนาดของหอผู้ป่วยเหมาะสมกับจำนวน ผู้ป่วย					
10	ท่านมักไม่มีสมาธิในการทำงานเนื่องจากมี เสียงรบกวน					
11	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ท่านไม่ค่อยพอใจคุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
12	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย					
13	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน พยาบาลมีเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน					
14	ท่านต้องเสียเวลากับอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ไม่สามารถสะดวกใช้งานได้ทันที					
15	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน พยาบาลมีสภาพการใช้งานดี					
16	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สามารถช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพยาบาล					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยระดับปัญญา
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้บังคับ บัญชา ท่านเต็มใจปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					
2	ท่านปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาในการ ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาเสมอ					
3	ท่านยอมรับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา					
4	ท่านไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
5	ท่านเสนอความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเสมอ					
6	ท่านมักไม่แน่ใจว่าคำแนะนำในการปฏิบัติงาน ของผู้บังคับบัญชานั้นถูกต้องเหมาะสมหรือไม่					
7	ท่านปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความ เคารพนับถือทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน					
8	ท่านไม่สามารถปรึกษาความกังวลเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาได้					
9	ท่านมีความมั่นใจขณะปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
10	ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไป จากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
11	ท่านทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายสำเร็จตามกำหนด					
12	การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพยาน เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและให้โอกาสปรับปรุงแก้ไข					
13	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
14	ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้มงวดทำให้ท่านไม่กล้าซักถามข้อสงสัย					
15	ผู้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเท่าเทียม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานผู้อื่น					
16	ผู้บังคับบัญชามักถามปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากท่าน					
17	ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนการเลื่อนขั้นตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
18	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
19	หากเกิดปัญหาการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ถามความคิดเห็นท่าน					
20	ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านด้วยความยุติธรรม					
21	ผู้บังคับบัญชามักทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้					
22	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาต่อ การอบรม อยู่เสมอ					
23	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยชมเชยหรือแสดงความพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี					
24	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจโดยการมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านทำ					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานใน ทุกเรื่อง					
2	เมื่อท่านประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานคอยเป็น ห่วงท่าน					
3	ท่านไม่มีเพื่อนร่วมงานที่สนิท					
4	เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ค่อยให้ความสำคัญ กับข้อเสนอแนะของท่าน					
5	เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนเมื่อท่านติดธุระ					
6	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานทุกคน					
8	ท่านไม่สนใจปัญหาในการปฏิบัติของเพื่อน ร่วมงาน					
9	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน					
10	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่ไม่เป็นประโยชน์ต่องาน					
11	ท่านไว้วางใจเพื่อนร่วมงานของท่าน					
12	ท่านและเพื่อนไม่ค่อยมีของฝากมาให้แก่กัน					
13	เมื่อท่านเจ็บป่วย เพื่อนร่วมงานคอยดูแล เอาใจใส่ท่าน					
14	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อน ร่วมงานของท่านมักปิดความรับผิดชอบ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
15	ท่านคิดว่าความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ทุกคนล้วนมีความสำคัญ					
16	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่มี ใครช่วยกันหาแนวทางแก้ไข					
17	ถ้าท่านขอให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทน ท่านมักกังวลว่าเพื่อนจะปฏิบัติงานพลาด					
18	ท่านเห็นความสำคัญเฉพาะเพื่อนร่วมงานที่ สนิทเท่านั้น					
19	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อกัน					
20	ท่านไม่อยากปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน บางคน					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด
- หมายถึง
- ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้ได้บังคับบัญชา ท่านไม่เคยสังเกตพฤติกรรมการทำงาน ของผู้ได้บังคับบัญชา					
2	ท่านมอบหมายงานให้เฉพาะผู้ได้บังคับบัญชา ที่ไว้วางใจ					
3	ท่านเอาใจใส่ในเรื่องความเป็นอยู่ของผู้ได้ บังคับบัญชา					
4	ท่านไม่ชอบให้ผู้ได้บังคับบัญชาศึกษาต่อ เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน					
5	ท่านพูดคุยกับผู้ได้บังคับบัญชาในเรื่องทั่วไป นอกเวลางาน					
6	ท่านไม่ได้คำนึงถึงว่า งานลักษณะนี้ควรมอบ หมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาคนใด เพื่อให้งาน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด					
7	ท่านส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ได้บังคับ บัญชาอย่างต่อเนื่อง					
8	ท่านให้คำปรึกษาผู้ได้บังคับบัญชาเฉพาะเรื่อง งานที่ท่านเกี่ยวข้องเท่านั้น เรื่องอื่นท่านไม่ สนใจ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
9	ท่านมอบหมายงานตามความสามารถของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน					
10	ท่านคิดว่าเป็นการเสียเวลา หากต้องมีการ ถามความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
11	ท่านมั่นใจว่างานที่มอบหมายให้ผู้ใต้บังคับ บัญชาต้องสำเร็จลุล่วงด้วยดี					
12	การปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อ พยาบาล ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานที่ท่านมอบหมายเสร็จ ตามที่กำหนด					
13	ท่านรู้สึกว่าคุณใต้บังคับบัญชาไม่สนใจฟังสิ่งที่ ท่านแนะนำในการปฏิบัติงาน					
14	เมื่อเกิดปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาท่านก่อนทุกครั้ง					
15	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ งานตามที่ท่านมอบหมาย					
16	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือท่าน เฉพาะเวลาปฏิบัติงาน					
17	ผู้ใต้บังคับบัญชามักปฏิบัติงานผิดไปจาก แนวทางที่ตกลงหรือกำหนดกับท่านไว้					
18	ท่านและผู้ใต้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกันในเรื่องงานอยู่เสมอ					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ
คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพยาบาลต่อผู้ป่วยและญาติ ท่านสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์จากผู้ป่วยและญาติได้อย่างใจเย็น					
2	ภาระงานที่หนักมากทำให้ท่านไม่มีเวลาดูแล ปัญหาด้านจิตใจของผู้ป่วย					
3	ท่านคอยให้กำลังใจในการรักษาผู้ป่วยเสมอ					
4	ท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพแก่ผู้ป่วย และญาติอย่างสุภาพอ่อนโยน					
5	ท่านมีความสุขที่ได้ทำการพยาบาลผู้ป่วยจน หายเป็นปกติ					
6	ท่านพยายามใช้ความรู้ความสามารถอย่าง เต็มที่เพื่อให้ผู้ป่วยหายจากโรคภัยไข้เจ็บ					
7	ท่านแสดงความไม่พอใจทันทีที่ผู้ป่วยและ ญาติไม่รับฟังท่าน					
8	ท่านเอาใจใส่ผู้ป่วยเฉพาะเวลาที่ท่านปฏิบัติ งานเท่านั้น					
9	การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและญาติต่อ พยาบาล ผู้ป่วยและญาติไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของ ท่าน ยกเว้นกรณีแพทย์สั่ง					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
10	ผู้ป่วยและญาติให้เกียรติท่าน					
11	ผู้ป่วยและญาติให้ความร่วมมือในการรักษา พยาบาลไม่เต็มที่					
12	ผู้ป่วยและญาติปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน อย่างเคร่งครัด					
13	ผู้ป่วยและญาติมักแสดงท่าทางดูถูกท่าน					
14	ผู้ป่วยและญาติร้องขอความช่วยเหลือจาก ท่านอย่างสุภาพ					

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความเครียด ข้อความในแบบสอบถามต้องการทราบว่าท่านมีอาการเหล่านั้นบ่อยเพียงใด ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา เมื่อท่านอ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือที่กำหนดให้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

- บ่อยครั้งที่สุด

หมายถึง

ท่านมีอาการเช่นนั้นบ่อยที่สุด
- บ่อยครั้ง

หมายถึง

ท่านมีอาการเช่นนั้นบ่อยครั้ง
- ปานกลาง

หมายถึง

ท่านมีอาการเช่นนั้นบ้าง ไม่มีอาการเช่นนั้นบ้าง
- น้อยครั้ง

หมายถึง

ท่านมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้ง
- น้อยครั้งที่สุด

หมายถึง

ท่านมีอาการเช่นนั้นน้อยครั้งที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	บ่อย ครั้ง ที่สุด	บ่อย ครั้ง	ปาน กลาง	น้อย ครั้ง	น้อย ครั้ง ที่สุด
1	ด้านร่างกาย ท่านรู้สึกหัวใจเต้นแรงเมื่อพบผู้ป่วยอาการหนัก พร้อมกันหลายราย					
2	ท่านปวดศีรษะทันทีที่พบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
3	ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร					
4	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านจะมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนหลับ เช่น นอนไม่หลับ ตื่นกลางดึกแล้วหลับต่อได้ยาก					
5	ท่านรู้สาเหตุทุกครั้งเมื่อมีอาการเจ็บป่วย					
6	ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในการปฏิบัติงาน					
7	ท่านมีอาการมือเท้าเย็นผิดปกติเมื่อพบเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ผู้ป่วยหยุดหายใจ เป็นต้น					
8	ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องดูแลผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก					
9	ด้านจิตใจ ในเวลาปฏิบัติงานท่านวิตกกังวลเกินกว่าเหตุ					
10	ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงาน					
11	เมื่อมีงานเร่งด่วนท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
12	ท่านหงุดหงิดง่ายในเวลาปฏิบัติงาน					

ข้อที่	ข้อความ	บ่อย ครั้ง ที่สุด	บ่อย ครั้ง	ปาน กลาง	น้อย ครั้ง	น้อย ครั้ง ที่สุด
13	ในเวลาปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อคิดว่า ถูกผู้อื่นจับผิดตลอดเวลา					
14	ในเวลาปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกไม่พอใจโดยไม่ทราบ สาเหตุ					
15	ขณะนี้ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงาน					
16	ด้านพฤติกรรม ท่านไม่แน่ใจว่าตนเองมีบทบาทอย่างไรในการ ปฏิบัติงาน					
17	ท่านมักทำงานผิดพลาด					
18	ท่านมีสมาธิในการทำงาน					
19	ในเวลาปฏิบัติงาน ถ้าท่านทำสิ่งใดผิดพลาดเพียง เล็กน้อยท่านก็จะเลิกทำ					
20	หลังจากท่านปฏิบัติงานพยายาล ท่านมักเกิด ความไม่แน่ใจจนต้องกลับไปตรวจงานอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่างานเสร็จเรียบร้อย					
21	ท่านตัดสินใจในการทำงานตามที่ตนเองเห็นว่า เหมาะสมโดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
22	ท่านไว้วางใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน					

ภาคผนวก ข

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/4551

วันที่ 10 มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายสิปปกร สมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ
กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์เวณี กริทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ
อาจารย์พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กองทัพอากาศ กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นายสิปปกร สมสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	5.108
2	5.359
3	2.064
4	5.563
5	3.379
6	2.064
7	2.828
8	2.064
9	2.985
10	3.300
11	5.237
12	6.062
13	4.082
14	4.629
15	5.855
16	2.064
17	5.314
18	3.928
19	6.364
20	3.149

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8660

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.385
2	3.852
3	5.108
4	3.073
5	4.076
6	7.667
7	3.862

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6590

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.020
2	4.178
3	2.162
4	2.921
5	5.053
6	4.082
7	3.518
8	3.087
9	4.704
10	2.889
11	2.838
12	3.860
13	3.897
14	4.684
15	2.907
16	3.132
17	5.108
18	2.889

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8430

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของ
สถานที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.467
2	6.299
3	3.757
4	3.267
5	6.332
6	3.852
7	5.310
8	2.271
9	4.820
10	3.237
11	2.717
12	2.324
13	2.878
14	2.896
15	3.333
16	2.064

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7980

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล
กับผู้ป่วยคัมภีรญา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.064
2	3.825
3	2.064
4	3.862
5	2.309
6	4.992
7	5.491
8	5.283
9	5.356
10	3.773
11	3.365
12	5.125
13	5.191
14	3.300
15	6.441
16	3.188
17	4.735
18	4.294
19	9.608
20	7.066
21	5.191
22	4.861
23	4.914
24	2.846

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9150

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล
กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.464
2	3.098
3	3.538
4	3.149
5	4.208
6	2.138
7	3.897
8	5.307
9	4.208
10	3.720
11	3.012
12	4.271
13	2.729
14	5.485
15	4.158
16	8.167
17	3.963
18	4.438
19	4.374
20	3.702

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8840

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล
กับผู้ได้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.048
2	4.185
3	2.734
4	3.518
5	2.064
6	2.405
7	2.889
8	2.771
9	2.799
10	5.669
11	5.367
12	2.355
13	4.000
14	2.431
15	2.353
16	2.931
17	4.704
18	3.207

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8110

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล
กับผู้ป่วยและญาติ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.382
2	4.512
3	4.082
4	3.312
5	3.038
6	5.307
7	7.453
8	5.136
9	4.525
10	2.856
11	3.071
12	4.254
13	3.920
14	4.503

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8510

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.458
2	4.478
3	2.692
4	2.521
5	2.692
6	8.742
7	4.938
8	3.693
9	4.861
10	2.280
11	5.614
12	4.692
13	3.083
14	8.237
15	5.523
16	2.400
17	2.345
18	3.073
19	4.942
20	2.216
21	2.064
22	3.833

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8660

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	จำเอนสิปปกร สมสกุล
วันเดือนปีเกิด	1 สิงหาคม 2511
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2ท – 140 แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 โทร. 0-1802 -1617, 0-6511-1082
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรมอุทกหารเรือ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสิงห์สมุทร
พ.ศ. 2529	นักเรียนจำ โรงเรียนชุมพลทหารเรือ
พ.ศ. 2540	รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ