



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6  
The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

Factors Affecting Job Stress of Professional Nurses at Sapphasittiprasong Hospital

บังอร สิงห์แก้ว (Bangon Singkaew)<sup>1</sup> เรณูการ์ ทองคำรอด (Renukar Thongkhamrod)<sup>2</sup>

วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล (Warinee lemsawasdikul)<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความเครียดจากการทำงาน (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน และ (3) เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 115 คน สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน และส่วนที่ 3 แบบประเมินความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.83 และ 0.86 ตามลำดับ มีความเที่ยงเท่ากับ 0.90 และ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้วยสถิติถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 26.80 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

**คำสำคัญ** ความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด พยาบาลวิชาชีพ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช bsingkaew@gmail.com.

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช trenukar@hotmail.com.

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช warinee@yahoo.com.



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

---

#### Abstract

The purposes of this descriptive study were: (1) to study the level of job stress, (2) the factors affecting job stress, and (3) to analyze factors predicting the job stress of professional nurses at Sapphasitthiprasong Hospital. The sample comprised 115 professional nurses who worked at in - patient units for at least one year. They were selected by the systematic sampling technique. Questionnaires were used as research tools and comprised three sections: (1) personal data, (2) job related factor sheet and (3) stress record sheet. The content validity of questionnaires was verified by five experts. The content validity index of the second to three sections were 0.83, and 0.86 respectively. The Cronbach's alpha coefficients of the second to three sections were 0.90, and 0.93 respectively. Research data were analyzed by descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation), and stepwise multiple regression analysis. The results of this study were as follows. (1) The job stress of professional nurses was at low level. (2) Professional nurses rated their factors affecting job stress at the moderate level and (3) management and organizational factor could predict the job stress. These predictors accounted for 26.80 % ( $R^2 = 0.268$ ,  $p < 0.001$ )

**Keywords:** Job stress, Factors affecting job Stress, Professional nurses



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

#### บทนำ

ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบต่อสุขภาพและ การคงอยู่ในงานทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพ และการธำรงรักษามูลค่าการให้คงอยู่ จากการศึกษาของ ปาลเมอร์ และคณะ (Palmer et al, 2003 อ้างถึงใน Palmer et al, 2004) ที่พบว่าความเครียดมีผลกระทบต่อบุคคล และองค์กร ผลกระทบต่อบุคคลจะทำให้บุคคลเกิดอาการผิดปกติทางด้านร่างกาย อาทิ ความดันโลหิตสูงขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงของแบบแผนการนอนหลับ การตื่น ปวดหลัง ปวดศีรษะ มีการหลั่งกรดและน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น ความผิดปกติด้านจิตใจ อาทิ อารมณ์เปลี่ยนแปลง หงุดหงิดง่าย หากความเครียดดังกล่าวไม่ได้รับการจัดการหรือแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ปล่อยให้ดำเนินอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน อาจทำให้บุคคลนั้นป่วยเป็นโรคทางกายที่รุนแรงขึ้น อาทิ โรคหัวใจและหลอดเลือด และ/หรือโรคทางจิตเวช อาทิ โรควิตกกังวล โรคซึมเศร้า ไปจนถึงการฆ่าตัวตาย ความผิดปกติทางด้านพฤติกรรม อาทิ ดื่มเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์ ดื่มสารเสพติด ส่วนผลกระทบต่อองค์กร พบว่าบุคลากรที่มีความเครียดจากการปฏิบัติงานมักมีความไม่สุขสบายหรือเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้ต้องขาดงานมาทำงานสาย ขอลาออก โอนย้ายโดยไม่สมเหตุสมผล เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่นต่อการลดการลดลง ผลผลิตขององค์กรลดลง บริการมีคุณภาพต่ำลงไปตามมาตรฐาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มีผู้มาใช้บริการน้อยลง รายได้ลดลง ไม่สามารถพัฒนาองค์กรได้เจริญก้าวหน้าได้ เห็นได้ว่าผลของความเครียดจากการทำงานก่อให้เกิดผลเสียมากมายต่อองค์กร จากการรายงานประจำปีขององค์การบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ปาลเมอร์ และคณะ (Palmer et al, 2004) พบว่าในแต่ละปี ประเทศสหราชอาณาจักรต้องเสียงบประมาณ 3.75 พันล้านปอนด์ เป็นค่ารักษาพยาบาล และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นประมาณ 370 พันล้านปอนด์ และสูญเสียเวลา 13.4 ล้านวันทำการในการสรรหา ฝึกอบรม บุคลากร ไม่รวมผลกำไรที่ลดลง อุบัติเหตุจากการทำงาน และการถูกฟ้องร้องเพิ่มขึ้น เกิดความเครียดเนื่องจากอาชีพการงานมีมากขึ้น

วิชาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่เกิดความเครียดได้ง่ายและตลอดเวลา เนื่องจากลักษณะการทำงานของพยาบาลต้องให้บริการต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง และเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในทีมสุขภาพ และเผชิญกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่หลากหลาย ประกอบกับผู้ใช้บริการตระหนักในสิทธิประโยชน์ในทันท่วงทีของตน และ มีความคาดหวังบริการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องปรับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสู่มาตรฐานการรับรองโรงพยาบาล ปริมาณภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ต้องทำงานแข่งกับเวลาและเร่งรีบในการทำงานตลอดจนสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สอดคล้องกับศึกษาของ ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศและคณะ (2553) ปริมาณงานมาก คนทำงานน้อยทำให้พยาบาลมีระดับความเครียดมาก และโมสต์ทากา คอนสแตนตินิดิส (Moustaka, 2010) ลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลคือ ภาระงานที่มากเกินไป ด้านบทบาทที่คลุมเครือ ด้านการพัฒนาอาชีพและความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงานลดลง



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์เป็นโรงพยาบาลของรัฐระดับตติยภูมิตั้งมีขนาด 1,188 เตียง มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง รวมถึงผู้ป่วยจากประเทศเพื่อนบ้านทั้งลาว กัมพูชา และเวียดนาม ปีละกว่า 4.5 ล้านคน และปี 2558 ที่ผ่านมาผู้ป่วยใน 1,318 รายต่อวัน ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รับการส่งต่อผู้ป่วยจากเขตสุขภาพที่ 10 โดยไม่สามารถปฏิเสธการรับผู้ป่วยได้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่มีอาการวิกฤตและต้องนอนรักษาอยู่ในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน เป็นการให้บริการรักษาพยาบาลที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีเป้าหมายให้การบริการที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ตามระบบการประกันคุณภาพของวิชาชีพการพยาบาล สถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานเป็นระยะ จำนวนภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นแต่กลับพบว่าปัจจุบันนี้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์มีการขาดแคลนถึง 939 คน และในปี 2558 มีพยาบาลลาออกจำนวน 67 คน (สารสนเทศกลุ่มการพยาบาล, 2558) ทำให้พยาบาลที่คงอยู่ต้องทำงานหนักเพิ่มมากขึ้น ต้องเร่งรีบในการทำงานเพื่อให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด และต้องขึ้นเวรต่อเนื่อง มากกว่า 1 ผลัดต่อวันเป็นระยะเวลานาน อาจก่อให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด ในขณะที่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการสูงขึ้น เสี่ยงต่อการฟ้องร้อง อาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ตามกรอบแนวคิดของ วิลเลอร์ และไรตดิ้ง (Wheeler & Riding, 1995) มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา 2) ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านแรงกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น 4) ด้านองค์การและการจัดการ และ 5) ด้านวิชาชีพ เนื่องจากมีความครอบคลุมปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลในปัจจุบัน และ ลักษณะอาการเมื่อเกิดความเครียด ตามแบบจำลองของปาลเมอร์ คูเปอร์ และโทมัส (Model of Work Stress; Palmer, Cooper & Thomas, 2004) ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบหรือวิธีการบริหารจัดการเพื่อป้องกันและบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพและการพัฒนาวิชาชีพการพยาบาลต่อไป

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้แก่ ด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น ด้านองค์การและการจัดการ และด้านวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากรที่ศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 514 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างแต่ละหอผู้ป่วยตามสัดส่วนประชากร และใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน ผู้วิจัยประยุกต์จากแนวคิดของวิลเลอร์ และไรด์ดิ้ง (Wheeler & Riding, 1995) และความเครียดจากการทำงานของปาลเมอร์ คูเปอร์ และโทมัส (Model of Work Stress; Palmer, Cooper & Thomas, 2004) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด และ (3) ความเครียดจากการทำงาน มีค่า content validity index (CVI) ของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.83 และ 0.86 ตามลำดับ และวิเคราะห์หาความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.90 และ 0.93 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณเป็น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติถ้อยพหุคูณ วิธีการรวบรวมข้อมูลขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และเอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของสาขาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเสนอโครงการวิจัยผ่าน ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี เพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เมื่อผ่านการรับรอง ผู้วิจัยประสานกับผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านพัฒนาบุคลากรและการวิจัยทางพยาบาล กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานโดยประสานงานด้วยตนเองกับหัวหน้าหอผู้ป่วยชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับแบบสอบถาม รวมทั้งเก็บแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์ ด้วยตนเอง โดยการติดฉลากใส่ซองสีน้ำตาล ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 115 ฉบับ จาก 117 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.29 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

#### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี (ร้อยละ 57.39) สถานภาพการสมรส โสด (ร้อยละ 56.52) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 99.13) เป็นข้าราชการ (ร้อยละ 63.48) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 54.78) สถานะทางการเงินส่วนใหญ่มีเพียงพอ แต่ไม่มีเหลือเก็บ (ร้อยละ 47.83) จำนวนชั่วโมงปฏิบัติงาน 49-72 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 59.13)

2. ความเครียดจากการทำงาน ความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวม อยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X} = 2.13$ ,  $SD = 0.54$ ) ดังแสดงในตารางที่ 1



**การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6**  
**The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference**

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจำแนกรายด้านและรายข้อ ดังนี้ (n = 115)

| ข้อ                        | ข้อความ                                                     | $\bar{X}$   | SD          | ระดับ      |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>ด้านองค์กร</b>          |                                                             |             |             |            |
| 1.                         | รู้สึกเหน็ดเหนื่อย อ่อนเพลียขณะทำงาน                        | 2.80        | 1.02        | ปานกลาง    |
| 2.                         | รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีความสุขในการทำงาน                     | 2.44        | 0.90        | ต่ำ        |
| 3.                         | มีความต้องการออกจากงานในปัจจุบันถ้ามีโอกาส                  | 2.28        | 1.19        | ต่ำ        |
| 4.                         | มีความคิดอยากย้ายไปทำงานที่หน่วยอื่นถ้ามีโอกาส              | 2.26        | 1.07        | ต่ำ        |
| 5.                         | รู้สึกว่าอารมณ์ของท่านส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน           | 2.19        | 0.87        | ต่ำ        |
| 6.                         | ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำให้ทำงานผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ          | 2.08        | 0.74        | ต่ำ        |
| 7.                         | ผลงานบ่อยู่ในระยะนี้ (ลาป่วย ลากิจ )                        | 1.23        | 0.52        | ต่ำมาก     |
| <b>รวมด้านองค์กรเฉลี่ย</b> |                                                             | <b>2.18</b> | <b>0.61</b> | <b>ต่ำ</b> |
| <b>ด้านบุคคล</b>           |                                                             |             |             |            |
| 1.                         | ปวดศีรษะ                                                    | 2.58        | 0.93        | ปานกลาง    |
| 2.                         | นอนไม่หลับหรือหลับน้อยลงภายหลังการปฏิบัติงาน                | 2.49        | 1.00        | ต่ำ        |
| 3.                         | รู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่าเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน              | 2.34        | 0.82        | ต่ำ        |
| 4.                         | หงุดหงิดง่ายขณะปฏิบัติงาน                                   | 2.29        | 0.91        | ต่ำ        |
| 5.                         | เบื่ออาหารหรือมีอาการอาหารไม่ย่อยเมื่อปฏิบัติงานเหนื่อย     |             |             |            |
|                            | มาก ๆ                                                       | 1.93        | 0.92        | ต่ำ        |
| 6.                         | หัวใจเต้นแรงหรือใจสั่น                                      | 1.87        | 0.91        | ต่ำ        |
| 7.                         | รู้สึกเครียดบริเวณลิ้นปี่เมื่อต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน | 1.67        | 0.95        | ต่ำ        |
| 8.                         | ใช้ยา เพื่อบรรเทาหรือผ่อนคลายจากความเครียด                  | 1.43        | 0.84        | ต่ำมาก     |
| <b>รวมด้านบุคคลเฉลี่ย</b>  |                                                             | <b>2.07</b> | <b>0.61</b> | <b>ต่ำ</b> |
| <b>ภาพรวมเฉลี่ย</b>        |                                                             | <b>2.13</b> | <b>0.54</b> | <b>ต่ำ</b> |

**3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน** ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D.= 0.69 ) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D.= 0.96 ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D.= 0.73) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่สุด คือปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 2.32$ , SD = 0.87) ดังแสดงในตารางที่ 1



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6  
The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามรายด้าน (n = 115)

| ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน           | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ   |
|-------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ด้านวิชาชีพ                                  | 3.28      | 0.96 | ปานกลาง |
| 2. ด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา            | 3.24      | 0.73 | ปานกลาง |
| 3. ด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น | 2.76      | 0.99 | ปานกลาง |
| 4. ด้านองค์การและการจัดการ                      | 2.49      | 0.78 | ต่ำ     |
| 5. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน               | 2.32      | 0.87 | ต่ำ     |
| รวมเฉลี่ย                                       | 2.88      | 0.69 | ปานกลาง |

4. อำนาจการทำนายของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ (ดังตารางที่ 3 ) โดยมีปัจจัยด้านองค์การและการจัดการเพียงปัจจัยเดียวที่มีอำนาจทำนายความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 26.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สามารถเขียนสมการ ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\text{ความเครียดจากการทำงาน} = 18.67 + 0.88 (\text{ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ})$$

ตารางที่ 3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ (n = 115)

| ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด             | b     | SEb   | Beta  | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> change |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|----------------|-----------------------|
| ด้านองค์การและการจัดการ                | 0.882 | 0.137 | 0.517 | 0.268          | 0.268                 |
| Constant = 18.669 F = 41.277 p = 0.000 |       |       |       |                |                       |

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับต่ำ

พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี มีความเครียดจากการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X} = 2.07$ , SD = 0.61) เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 64.35 ซึ่งมีความมั่นคงในงาน สถานะทางการเงินเพียงพอ ร้อยละ 67.83 อาจไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สำหรับปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากบุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานของหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

ยอมรับในความพยายามและความเสียสละในการทำงาน ทำให้มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีระดับความเครียดจากการทำงานโดยรวมและรายด้านที่มีผลต่อบุคคลและองค์การอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของทิวา กลั่นเรืองแสง (2552) ที่พบว่า พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลตำรวจ มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เนื่องจาก สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานพยาบาลอยู่ในระดับดีมาก และด้านการบริหารในหน่วยงานอยู่ในระดับดี แตกต่างจากการศึกษาของ ดวงใจ จันทระประเสริฐ (2555) ที่พบว่า ด้านสัมพันธภาพทำให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง เนื่องจากไม่ได้รับการยอมรับความสามารถในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี ปัญหาองค์การและการจัดการทำให้เกิดความเครียดระดับสูง เนื่องจากไม่มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น หรือวางแผนการดำเนินงานในหน่วยงานของตนเอง มีความรู้สึกที่ตนเองไม่มีส่วนสำคัญ

**ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน** ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D.= 0.69)

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานรายด้าน พบว่า ด้านวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ปัจจัยด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยปานกลางตามลำดับ ส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับต่ำโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

**1. ปัจจัยด้านวิชาชีพ** พยาบาลวิชาชีพรับรู้ปัจจัยด้านวิชาชีพมีผลต่อความเครียดจากการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ , SD = 0.09) จากการวิเคราะห์รายข้อพบว่า การได้รับค่าตอบแทน การปฏิบัติงานและค่าล่วงเวลาไม่เหมาะสมกับภาระงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดสูงสุด และการได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีระดับความเครียดรองลงมา จากข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีอายุ 22-30 ปี (ร้อยละ 57.39) ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 54.78) ซึ่งเป็นวัยทำงานที่กำลังสร้างรากฐานทางครอบครัว สถานะทางการเงินมีไม่เพียงพอ มีหนี้สิน (ร้อยละ 26.96) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าเป็นข้อที่มีระดับความเครียดสูงกว่าทุกข้อ ซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, น.318-319) กล่าวว่า ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหาทางด้านการเงิน ปัญหานี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ เป็นปัญหาทางเศรษฐกิจมักเกิดกับพนักงานระดับล่าง สอดคล้องกับการศึกษาของแอนโทนิ ฟาวน์โทกิ (Antigoni, 2011) ความเครียดในงานของพยาบาลในประเทศกรีซคือการจ่ายค่าตอบแทน การศึกษาของณิชากร เพิ่มพรสกุล (2558) รายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานมากที่สุด สุพรรณิ พุ่มแพ่ง (2558) พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับมาก ไผ่ตรี แยมจินดา (2555) และ เจษฎา คุ้มมามา (2555) พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อความเครียดเช่นเดียวกันกับ เจริญชัย คำผา (2551) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ เงินไม่พอใช้ การได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติมีระดับความเครียดสูง รองลงมา และสถานะทางวิชาชีพพยาบาลต่ำกว่าวิชาชีพอื่น โครงสร้างความรู้ทางวิชาชีพไม่เหมาะสมเป็นข้อที่มีผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าเป็นวิชาชีพที่มีภาระหนักและความรับผิดชอบต่อชีวิตสูง แต่ค่าตอบแทนน้อย กรอบเงินเดือนและโครงสร้างความรู้ทางวิชาชีพ มีข้อจำกัด และมีความเหลื่อมล้ำเมื่อเทียบกับ



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

ข้าราชการวิชาชีพอื่นสอดคล้องกับการศึกษาของวิลเลอร์ และไรดิ้ง (Wheeler & Riding, 1995) พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน ประเด็นเกี่ยวกับอาชีพ เงินเดือนไม่เหมาะสม สถานะวิชาชีพการพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ และความก้าวหน้าในอาชีพ และการศึกษาของ โมส์ตากา (Moustaka, 2010) พบว่า ลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียด คือ การไม่ได้รับโอกาสพัฒนาความสำเร็จ ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

**2. ปัจจัยด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ผลการวิจัยพบว่า** พยาบาลวิชาชีพที่รับรู้ปัจจัยด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ,  $SD = 0.09$ ) จากการวิเคราะห์รายข้อพบว่า ความเร่งรีบทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด และจำนวนบุคลากรไม่สมดุลกับภาระงาน เป็นข้อที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับสูงตามลำดับ เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากร และไม่สามารถจำกัดการรับผู้ป่วยตามนโยบายของโรงพยาบาล ทำให้ในแต่ละเวรพยาบาลต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนเกินกรอบมาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนด ทำให้พยาบาลที่มีอยู่ต้องรับภาระงานที่มากขึ้น และต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้งานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, น. 318-319) ว่าสาเหตุ ที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความต้องการจากงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไปแต่ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ คัดนางค์ นาคสวัสดิ์ ชูชื่น ชิวพูนผล และวรรณีสัตยวิวัฒน์ (2550) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาล ได้มากที่สุด คือ ปริมาณงานมากคนทำงานน้อยต้องทำงานด้วยความรีบเร่ง และต้องรีบเร่งทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา และวิลเลอร์ และไรดิ้ง (Wheeler & Riding, 1995) พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุดคือ ปริมาณงาน และความกดดันด้านเช่นเดียวกันกับ เฟรนช์ เลนตัน วอลเทอร์ (French, Lenton, & Walters, 2000) พบว่าแหล่งความเครียด และความถี่ของความเครียดตามการรับรู้ของพยาบาลคือ ปริมาณงานมากเกินไป และแซกโล (Zaghloul, 2008) พบว่าความเครียดของพยาบาล คือปริมาณงานที่มากเกินไป และการขาดแคลนบุคลากรเช่นเดียวกัน วิชา ศรีทอง (2551) พบว่าภาวะความเครียดเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลยะลาในด้านทำงาน ได้แก่ ภาระงานที่มากขึ้น

**3. ปัจจัยด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น** พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ปัจจัยด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่นโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $S.D. = 0.69$ ) เนื่องจากโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลายสาขา ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาหรือการส่งต่อส่วนมากเป็นผู้ป่วยวิกฤต มีความเสี่ยงต่อชีวิต หรือช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ พยาบาลเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยและครอบครัวมากที่สุด ดูแลช่วยเหลือให้การพยาบาลผู้ป่วยจำนวนมากในแต่ละเวร บริหารแผนการรักษาของแพทย์ และติดต่อประสานงานต่าง ๆ กับแพทย์และหน่วยงานต่าง ๆ ขณะเดียวกันอัตราค่าจ้างที่ขึ้นปฏิบัติงานในแต่ละเวรไม่สมดุลกับภาระงาน ภาระงานที่ตามที่กล่าวมา ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการให้บริการตามความต้องการทุกครั้งและการร้องขออย่างรวดเร็ว อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยญาติและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น ๆ เกิดความไม่พึงพอใจ ร้องเรียนพฤติกรรมในการบริการและมาตรฐานการบริการของพยาบาล หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อพยาบาล ทำให้พยาบาลรับรู้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดระดับปานกลาง ทั้งนี้ดู (Dewe 1989 อ้างถึงใน พิมลพรรณ ทิพาคำ, 2545) กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาล คือการจัดการกับความยุ่งยากหรือการดูแลผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ผู้ป่วยที่สามารถรักษาให้หายขาดได้หรืออยู่ในความเจ็บปวดตลอดเวลา ผู้ป่วยที่ไม่ให้ความร่วมมือ และการเผชิญกับความตายของ



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

ผู้ป่วย ความยากลำบากในการพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤติ มีอาการรุนแรง มีอาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การทำงานกับแพทย์ที่ต้องการคำตอบหรือการกระทำอย่างทันทีทันใด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของวชิราภรณ์ ยมรัตน์ (2553) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิลเลอร์ และไรด์ดิ้ง (Wheeler & Riding, 1995) พบว่าแรงกดดันจากผู้ป่วยเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงานของพยาบาล คามอลล์ เอ็มเอส เอวัน ซาน เอ็ม (Kamal & Al-Dhshan et al, 2012) พบว่า ความถี่ในการเกิดความเครียดมากที่สุด ตามการรับรู้ของพยาบาลคือ การจัดการกับผู้ป่วยและครอบครัว คอนสแตนชัน (Konstantions, 2008) ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับแพทย์มีผลต่อความพึงพอใจและความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และ การศึกษาของ ดวงใจ จันทระประเสริฐ (2555) พบว่าการด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่นมีระดับความในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพไทยในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**4. ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ** พยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยด้านองค์การและการจัดการมีผลต่อความเครียดจากการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D.= 0.98) จากการวิเคราะห์รายข้อพบว่า การได้รับมอบหมายให้ขึ้นเวรแทนบุคลากรที่ลาป่วย ผู้ร่วมวิชาชีพมีทัศนคติที่ในทางลบและพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อวิชาชีพพยาบาล การขาดโอกาสการมีส่วนร่วมการวางแผนดำเนินงานของหน่วยงาน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในระดับต่ำตามลำดับเนื่องจากกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานถึงระดับประเทศตามความสามารถของบุคคล มีการทำงานเป็นสหสาขาวิชาชีพ มีการกำหนดแผนฉุกเฉินเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถเรียกบุคลากรมาทดแทนบุคลากรที่ลาป่วย ลาพัก ทำให้มีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เมื่อมีความจำเป็นต้องถูกเรียกกะทันหัน ซึ่งคูเปอร์ และคาร์ทไรท์ Cooper & Cartwright (1997 อ้างถึงในรัตนะ จิตโสภณ, 2550) กล่าวว่า การที่บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน จะทำให้เขารู้สึกเป็นเจ้าของในงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน คล้ายครั้งกับการศึกษาของทัศนาศ ลีศิริวัฒนกุล (2549) ปัญหาคงองค์การและการจัดการเป็นปัจจัยที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีระดับความเครียดปานกลาง แตกต่างจากการศึกษาของดวงใจ จันทระประเสริฐ (2555) ด้านปัญหาองค์กรและการจัดการมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากถูกส่งไปปฏิบัติงานในแผนกที่มีพยาบาลไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วย

**5. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน** พยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D.= 0.69) จากการที่พยาบาลประเมินว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานด้านนี้ต่ำ สามารถกล่าวได้ว่าพยาบาลมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานต่าง ๆ ดี ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับการเสียสละในการทำงาน มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานและการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน เนื่องจากกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานมีการมอบหมายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรทุกวันทุกเวร และหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถมอบหมายงานระบบการทำงานตามบริบทและข้อจำกัดของหน่วยงาน ส่วนใหญ่ในหอผู้ป่วยไม่มีระบบการมอบหมายงานแบบทีมการพยาบาลเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ผสมผสานร่วมกับการมีผู้จัดการรายกรณีในแต่ละเวร ซึ่งในการมอบหมายงานนั้น สมาชิกทีมเข้าใจในบทบาทของตนเองดี มีการประชุมก่อนและหลังให้



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

การพยาบาลในแต่ละเวร หัวหน้าทีมมีการจัดการที่ดีช่วยจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนและความขัดแย้งระหว่างสมาชิกทีม รวมทั้งช่วยให้สมาชิกทีมร่วมมือทำงาน และในการทำงานของพยาบาลนั้นมีการติดต่อประสานความร่วมมือกับบุคลากรในหอผู้ป่วยและประสานความร่วมมือกับบุคลากรพยาบาลหอผู้ป่วยอื่น ๆ รวมทั้งบุคลากรกับทีมสุขภาพด้วยดี พยาบาลวิชาชีพจึงมีปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานอยู่ระดับต่ำเกือบทุกข้อ ดังนี้ การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานไม่ชัดเจน อยู่ในระดับต่ำและมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 2.38$ , S.D.= 1.04) และการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.12$ , S.D.= 1.00) ซึ่งสุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, น.486-493) กล่าวว่า การมีสัมพันธอันดีต่อกันก็จะมีความสุข มีแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน แต่สัมพันธไม่ดีต่อกัน มีความขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้ และโรบบินส์ (Robbins ,1988 อ้างถึงใน นิเทศ ดินณกุล, 2540) การมีสัมพันธภาพที่ดีทั้งในงานและนอกงานมีเพื่อนฝูงญาติมิตรที่เข้าใจ จะช่วยให้มีกำลังความต้านทานความเครียดได้ดี และรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, น. 318-319) สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานเกิดจาก ความคลุมเครือในบทบาท ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ปัญหาระหว่างบุคคล คือการขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาทิศา กลั่นเรืองแสง (2552) พบว่าค่าเฉลี่ยความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลตำรวจมีระดับความเครียดน้อย เนื่องจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกันดี ไม่มีความขัดแย้ง ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น วชิราภรณ์ ยมรัตน์ (2553) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกันดี สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน แตกต่างจากการศึกษาของปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2549) ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ มีปัญหาในการยอมรับกับเพื่อนร่วมงาน และสุพรรณิ พุ่มแพง (2558) พบว่าปัจจัยก่อความเครียดในงานของพยาบาล โรงพยาบาลตติยภูมิที่มีความสำคัญระดับที่ 7 จาก 8 ปัจจัย คือด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และวิลเลอร์ และไรดิง (Wheeler & Riding ,1995) พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลเกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรไม่ดี

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ สามารถทำนายความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 26.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความเครียดจากการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ( $r = 0.52$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จากข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีจำนวนชั่วโมงการทำงาน 49-72 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 59.13 ซึ่งเป็นระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน เนื่องจากอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถลาพักผ่อนประจำปีได้ตามจำนวนวันที่ต้องการ การมีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่ดี เนื่องจากต้องรับผู้ป่วยที่ส่งต่อจาก เครือข่ายเขตบริการสุขภาพที่ 10 โดยไม่สามารถปฏิเสธได้ จำนวนผู้ป่วยจึงเกินจำนวนเตียงที่สถานพยาบาลกำหนด ผู้ป่วยต้องนอนเตียงเสริม สถานที่ทำงานแออัด คับแคบ ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ไม่สะดวกต่อการให้การพยาบาล และการไม่ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพจะเป็นปัญหาด้านองค์การและการจัดการ ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขและบริหารจัดการจะทำให้มีระดับความเครียดเพิ่มสูงขึ้น จากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

วิลเลอร์ และไรดิ้ง (Wheeler & Riding, 1995) ที่พบว่าปัญหาองค์การและการจัดการ เกิดจากสถานที่ทำงานไม่ดี ขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างานและ การจำกัดการลาพักผ่อนประจำปีเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน การศึกษาของแอนทิโกนิ (Antigoni, 2011) ความไม่พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ทำให้เกิดความเครียด คล้ายคลึงกับการศึกษาของศิริประภา สุวรรณธาดา (2550) โครงสร้างขององค์กร ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากการศึกษาของ สุพรรณิ พุ่มแพ่ง (2558) พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับมาดำนโอกาสความก้าวหน้าและขวัญกำลังใจ ( $\bar{X} = 3.59$ )

#### ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพบว่า ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา และปัจจัยด้านความกดดันจากผู้ป่วยและผู้ร่วมวิชาชีพอื่น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมี 3 ปัจจัย จากการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ความเครียดจากการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ และ ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการสามารถทำนายความเครียดได้ ร้อยละ 26.8 กล่าวคือ

##### 1. กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

1.1 เสนอผู้บริหารระดับโรงพยาบาลปรับค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาให้ เหมาะสมกับภาระงาน

1.2 สรรหาพยาบาลเพื่อให้มีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น การมีอัตราค่าจ้างที่เพียงพอ ทำให้พยาบาลไม่ต้องเร่งรีบในการทำงานแข่งกับเวลา ซึ่งอาจทำให้งานมีคุณภาพต่ำลง และพยาบาลไม่จำเป็นต้องขึ้นเวรอย่างต่อเนื่อง สามารถลาพักผ่อนได้ตามจำนวนวันที่ต้องการ

1.3 ส่งเสริมด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เมื่อปฏิบัติงานถึงระดับชำนาญการแล้วไม่สามารถเลื่อนเป็นระดับชำนาญการพิเศษได้ เนื่องจากมีตำแหน่งจำกัด และมีการกำหนดว่าการจะเลื่อนระดับต้องมีตำแหน่งทางบริหาร เท่านั้น ทำให้เงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งไม่เพิ่ม และโอกาสความก้าวหน้าน้อยกว่าวิชาชีพอื่น ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

2. สำรวจความเครียดของพยาบาลอย่างน้อย ปี ละ 1 ครั้ง เพื่อไม่ให้มีความเครียดต่ำ หรือ สูงมากเกินไป เป็นระยะเวลานาน เนื่องจากความเครียดที่ต่ำหรือสูงมากเกินไปติดต่อกันยาวนาน จะส่งผลให้พยาบาลกลายเป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่ายการทำงาน ขาดความสนใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพการทำงานต่ำลง

#### เอกสารอ้างอิง

- เจริญชัย คำผา. (2551). *สภาวะความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี*. บทความวิชาการในงานประชุมวิชาการ การป้องกันปัญหาการฆ่าตัวตาย ครั้งที่ 8 เรื่องเสริมสร้างชีวิต ฝ่าวิกฤตโลกร้อน. วันที่ 7-8 กรกฎาคม 2551 ณ. โรงแรมลิตรัลดี๊ก จังหวัดเชียงใหม่, หน้า 192. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2558, จาก [http://www.dmh.go.th/english/abstract\\_detail.asp?code=200800311](http://www.dmh.go.th/english/abstract_detail.asp?code=200800311)
- ณิชากร เพิ่มพรสกุล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลละแม จังหวัดชุมพร*. บทความวิชาการ ในงานประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 15 2558 .อนาคตการพยาบาล:



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6  
The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

- นำการเปลี่ยนแปลงสู่สุขภาพประชาชนอาเซียน. วันที่ 9-13 พ.ค. 2558 ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพฯ, หน้า 240.
- ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ, คัคณางค์ นาคสวัสดิ์, วรณีย์ สัตยวิวัฒน์, และชูชื่น ชีวพูนผล. (2553). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดในพยาบาล. *วารสารพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล*, 28(1), 67-76.
- ทิพากร สายเพ็ชร.(2552). *ความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ทิวา กลั่นเรืองแสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลตำรวจ. *สารวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก*, 8(1), 12-23.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- รัตนา จิตโสภณ.(2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- วชิราภรณ์ ยมรัตน์. (2553). *ปัจจัยคัดสรรที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.*
- วิภา ศรีทอง. (2551). *ภาวะความเครียดเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลยะลา บทคัดย่อผลงานวิชาการ ในงานประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข 2551,"ตั้งดวงแก้ว ส่องฟ้าสาธารณสุข" วันที่ 28-30 พ.ค. 2551 ณ โรงแรมปรินซ์พาเลซ. (มหานาค) กรุงเทพฯ, หน้า 408.*
- ศิริประภา สุวรรณธาดา. (2550). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตร มหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สุพรรณิ พุ่มแพ่ง. (2558). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตติยภูมิ. *วารสารเกื้อการุณย์*, 12(2), 140-153.
- อมารัตน์ อาจมีแก้ว. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน:ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาล (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- Antigoni ,F., Pediaditaki ,O., &Dimitrios,T.(2011). Nursing staff under heavy stress: focus on Greece A criticalreview. *International Journal of Caring Sciences*. 4(1), paper no.3 (January-April). Retrieved from [http://internationaljournalofcaringsciences.org/docs/Vol4\\_Issue1\\_03](http://internationaljournalofcaringsciences.org/docs/Vol4_Issue1_03)
- French, S. E., Lenton, R., Walters, V .,& Eyles, J. (2000). An empirical evaluation of an expanded Nursing Stress Scale. *J Nurs Meas* 8(2), 161-178.



## การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

### The 6<sup>th</sup> STOU National Research Conference

---

- Kamal, MS., Al-Dhshan, M et al. (2012). The effect of nurse' Perceived job Related Stressors on job Satifaction in Taif Governmental Hospitals in Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of American Science*, 8(3),119-125.
- Komachi MH, Kamibepu K, Nishi D, Matsuoka Y. (2012). Secondary traumatic stress and associated among Japannese nurses working in hospital. *International Journal of Nursing Practice*, 18(2),155-163.
- Konstantinos, N. Christina, O. (2008). Factors Influencing stress and job satisfaction of nurses working Psychiatric: A researchreview. *Health Science Journal*, 2(4), 183-195.
- Palmer, S., Cooper,C., & Thomas, K. (2004). A model of work stress to underpin the health and safety Executive advice for tackling work-related stress and stress risk assessments. *Counselling at Work*, 2-5.
- Wheeler,H.H. & Riding, R.J. (1995). Occupational stress and cognitive style in nurses: 2. *British Journal of Nursing*, 4(3), 160-168.
- Zaghloul AA. ( 2008). Developing and Validating a tool to Assess Nurse Stress. *J Egypt Public Health Assoc*,83(3), 223-237

