

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ:
ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร
และวชิรพยาบาล

บุญเอื้อ โจว

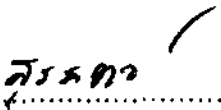
ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2553

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ:
ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร
และวชิรพยาบาล

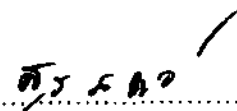
บุญเอื้อ โจว
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการสอบภาคนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(ดร. สากล จริยวิธานนท์)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร. สุรสิทธิ์ วชิรจง)

อาจารย์  กรรมการ
(จิระพร บุรณสิน)

รองศาสตราจารย์  คณบดี
(ดร. สุรสิทธิ์ วชิรจง)

วันที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ:
กรณีศึกษาวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

ชื่อผู้เขียน : นางบุญเอื้อ โจว

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2552

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ:
กรณีศึกษาวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการ
ศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์
กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัย
แพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร
และวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 39 ปี เป็นโสด ระดับการศึกษา
จบปริญญาตรี สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวรักใคร่กันดีและมีความสุข ภาระ
ในการดูแลครอบครัวปานกลาง รายได้และรายจ่ายประจำเพียงพอใช้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
รับราชการเกิน 15 ปี
2. ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่
รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน อยู่ในระดับดี ด้านการรับรู้ต่อระบบ
บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับดี ด้านการ
รับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง อยู่ในระดับดี

3. ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดการเป็นบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับน้อย

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะในดูแลครอบครัว รายได้และรายจ่ายประจำ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการบรรเทาหรือแก้ไขอาการเหนื่อยหน่ายให้ลดน้อยลง อันจะมีผลกระทบต่อองค์กรน้อยลง หรือมีการศึกษาวิธีการจัดการความเหนื่อยหน่าย เช่น การออกกำลังกาย การนั่งสมาธิ การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม

2. สถานที่ทำงานหรือผู้ป่วยควรจัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและสะดวกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การจัดสรรบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้กระจายเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องการรับผิดชอบ เพื่อลดปัญหาการอยู่เวรบ่อยเกินไป หรือทำงานหนักเกินไป

3. ควรเน้นและส่งเสริมนักศึกษาพยาบาลให้รู้สภาพพยาบาลที่เป็นจริงสร้างพยาบาลให้มีบุคลิกภาพเชิงอารมณ์ที่มั่นคง สามารถปรับตัวในวิชาชีพและสามารถเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญความเครียดได้อย่างถูกต้อง

ABSTRACT

Title of Research Paper : Factors Affecting Nurses' Work Burnout :A Case Study of Bangkok Metropolitan Authority's Medical College Hospital and Vajira Hospital

Author : Mrs. Boonua Zhou

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2009

The purpose of the study was twofold:

- (1) to investigate the work burnout the nurses at the Bangkok Metropolitan Authority's Hospital and Vajira Hospital;
- (2) to identify the factors related to their work burnout.

A questionnaire was employed to collect the data from 300 nurses at the Bangkok Metropolitan Authority's Medical College Hospital and Vajira Hospital. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were briefly stated as follows.

1. Most of the respondents were females, aged below 39. They were single and earned a Bachelor's degree. There was a good relationship between the family members, so they were happy. They had a moderate family burden. Their income was only fairly sufficient for the expense. They worked for more than 15 years.

2. As a whole, the work environment was found to be moderately satisfactory. When the individual aspects of the work environment were considered separately, the nature of work was found to be moderately satisfactory, and so did the acknowledgement of the administrative system. On the other hand, their relationship with others in the organization, the acknowledgement of work achievement and the acknowledgement of their vocational capability were found to be good.

3. The overall work burnout was found to be moderate. When the individual aspects were considered separately, the emotional fatigue was found to be moderate, the depersonalization was “high” and the personal success was low.

4. The factors significantly related to their work burnout were relationship within the family, family burden, regular income and expense and acknowledgement of the administrative system. In contrast, the factors that has no impact on their work burnout were age, education, marital status, number of working years, nature of work, relationship in the organization, acknowledgement of work success, and acknowledgement of the vocational capability.

Recommendations

1. Some ways to alleviate the work burnout should be studied so that the impact of the nurses’ work burnout on the organization would decrease. Or further studies should be wade on some methods to eliminate burnout, such as exercise, meditation, social support.

2. The workplace should be appropriately arranged to provide work safety. The number of the personnel should match the workload in order to reduce the frequency of work shifts or the overwork load.

3. Emphasis should be put on promoting student nurses to learn the real nursing condition so that they would have a stable disposition and be able to adjust themselves to their work and to select the correct strategies to deal with work stress.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยพยาบาลวิทยาศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รศ.ดร.สากล จริยวิธานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางและขั้นตอนการทำวิจัยทุกขั้นตอน ข้อคิดเห็น และตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนภาคนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร ที่อุทิศร่างกายและแรงใจประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนคำสั่งสอนนอกเหนือวิชาในหลักสูตร จนทำให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษาได้ตามมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์จรัสพร บูรณสิน ที่อุทิศร่างกายและแรงใจประสิทธิประสาทวิชาระเบียบวิธีวิจัย 1 และวิชาคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัย จนผู้ศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยและภาคนิพนธ์เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรปริญญาโท คณะพัฒนาสังคมภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร ที่อุทิศร่างกายและแรงใจประสิทธิประสาทวิชาความรู้ และอบรมสั่งสอนให้ผู้ศึกษาเป็นผู้ประพฤติกติและพร้อมที่จะนำวิชาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมคณะพัฒนาสังคม รุ่น 17 ภาคพิเศษกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือมาตลอดจนสำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ได้ให้โอกาส ในการเข้ามาศึกษาในสถาบันแห่งนี้ จนสามารถมีความรู้และเข้าใจขั้นตอนการทำวิจัยและภาคนิพนธ์เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อรณกิจ ต้นยะกุลที่ไม่มีโอกาสชื่นชมความสำเร็จของผู้ศึกษาและคุณแม่แจ่ม ต้นยะกุล ท่านทั้งสองเป็นผู้ให้การอบรมสั่งสอนให้ผู้ศึกษาได้เรียนรู้และมีโอกาสได้เข้ามาศึกษาที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์แห่งนี้ จนผู้ศึกษาประสบความสำเร็จได้รับปริญญาโทบัณฑิตในวันนี้

บุญเอื้อ โจ
มีนาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย (Burnout)	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	22
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย	28
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	28
3.2 นิยามปฏิบัติการ	31
3.3 สมมติฐานทางการศึกษา	32
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.6 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	37
3.7 การรวบรวมข้อมูล	38
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	38

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	42
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	47
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 การอภิปรายผล	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	69
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	76
แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก	35
3.2	จำนวนข้อคำถามข้อความเชิงบวกและเชิงลบของปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	36
3.3	จำนวนข้อคำถามข้อความเชิงบวกและเชิงลบของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	37
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	42
4.3	ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	43
4.4	สัมพันธภาพในหน่วยงาน	44
4.5	การรับรู้ต่อระบบบริหาร	45
4.6	การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน	46
4.7	การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	46
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านและภาพรวม	47
4.9	ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	48
4.10	ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดการเป็นบุคคล	49
4.11	ความเหนื่อยหน่าย ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	50
4.12	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามอายุ	50
4.13	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.14	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามสถานภาพสมรส	51
4.15	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามการรับภาระในการดูแลครอบครัว	52

ตารางที่		หน้า
4.16	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายได้และรายจ่ายประจำ	53
4.17	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	53
4.18	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ	54
4.19	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามสัมพันธภาพในหน่วยงาน	55
4.20	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามการรับรู้ต่อระบบบริหาร	55
4.21	ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน	56
4.22	พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน	57

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานพยาบาลเป็นงานสำคัญงานหนึ่งของโรงพยาบาล มีหน้าที่ให้บริการพยาบาลแก่ประชาชนอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และตลอด 365 วัน (มาลี สอนิเกษตริณ, 2543:113) และพยาบาลก็เป็นส่วนหนึ่งของทีมสุขภาพ นอกจากมีหน้าที่รับผิดชอบหลักที่ทำได้โดยอิสระ โดยใช้ความรู้และทักษะของศาสตร์ทางการแพทย์โดยเฉพาะแล้ว ยังต้องทำงานร่วมและประสานงานกับกลุ่มวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ โภชนาการ และทีมงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสุขภาพ บุคลากรในงานพยาบาลนี้จะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบให้การปฏิบัติการพยาบาลดำเนินไปตามเป้าหมายของการบริการพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องเหมาะสม (บุญนาค ศตะภูริ เรณู โรจนศิริ และสมคิด รักษาสัตย์, 2543:139) การบริการพยาบาลจะเกิดผลดีมีมาตรฐานสูง มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับตัวพยาบาล ซึ่งจะต้องสำนึกในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล และเนื่องจากการปฏิบัติการพยาบาลเป็นกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลคือ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ (มาลี สอนิเกษตริณ, 2543:113) สังคมจึงมีความคาดหวังต่อพยาบาลว่าพยาบาลต้องดูแลคนทั้งคน ต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาล (อุดม สุภาไตร, 2543:35) สังคมจึงมีส่วนโดยตรงต่อการประเมินคุณภาพของงานบริการพยาบาลว่าต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรมสูง คือ มีความเสียสละ อดทน เมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ปรารถนาที่จะช่วยเหลือให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ไม่แสดงอารมณ์ต่อผู้มารับบริการเมื่อไม่พอใจ เป็นต้น ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวส่วนใหญ่ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับคุณลักษณะของพยาบาลตามทีวชิชาพยาบาลได้คาดหวังต่อบุคคลที่ประกอบวิชาชีพเช่นเดียวกัน (ทัศนยา บุญทอง, 2543:205)

การพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการ (Service Oriented Professional) จึงต้องมีการปฏิบัติโดยตรงต่อผู้รับบริการสุขภาพ การปฏิบัติการพยาบาลนั้นเป็นการปฏิบัติให้กับมนุษย์ ซึ่งมีความเจ็บป่วย มีความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วย หรือมีแนวโน้มว่าจะเจ็บป่วย (ทรงสุข หงส์พิพัฒน์ เบญจาทะเกล้า และรัตนา จารูวรรณ, 2539:1) นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีพื้นฐานพัฒนาการทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกัน พยาบาลต้องประสพความไม่คงที่ของสภาวะทางอารมณ์ของ

ผู้รับบริการ ญาติและบุคลากรในทีมสุขภาพ รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ต้องขึ้นปฏิบัติงานในยามวิกาล และมีวันหยุดพักผ่อนไม่ตรงกับบุคลากรในวิชาชีพอื่น สภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้พยาบาลขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศที่พยาบาลต้องเผชิญในสถานที่ทำงาน ลักษณะงานที่ต้องอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีแต่ความเจ็บป่วย ผู้ที่เสี่ยงต่อความตาย ความทุกข์ทรมาน และผู้เรียกร้องทุกสิ่งทุกอย่างจากพยาบาล นโยบายและการบริหารงานในหน่วยงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของพยาบาล เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ขาดความเหมาะสมไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ เสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่ขาดความยุติธรรม ขาดความเข้าใจผู้บังคับบัญชา หรือไม่ให้ออกสัปดาห์หน้าในหน้าที่การงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นภาวะกดดันให้พยาบาลเกิดความเครียดจากการทำงานได้ (ทรงสุข หงส์พิพัฒน์ เบญญา เตากล่ำ และรัตนา จารุวรรณ, 2539:1) จากความเครียดและภาวะกดดันดังกล่าวหากเกิดต่อเนื่องและเรื้อรังเป็นระยะเวลานาน ก็จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย (Burn Out)

ความเหนื่อยหน่าย (Burn Out) ก็คือความเหนื่อยซึ่งหมายถึงความเหนื่อยอ่อนของร่างกาย บวกกับความหน่ายซึ่งก็คือความอ่อนเพลียทางอารมณ์และจิตใจ ทักษะคติในการทำงานเป็นไปในทางลบ ทั้งยังทำให้สูญเสียการควบคุมความรู้สึกที่มีต่อผู้รับบริการ (Pines and Maslach, 1982: 132 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525:46) ความเหนื่อยหน่ายนี้จะมีการแสดงออกทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด หรือทัศนคติ และพฤติกรรม ได้แก่ ร่างกายอ่อนเพลีย ท้อแท้ใจ ไม่ต้องการช่วยเหลือผู้รับบริการ ละเลยผู้รับบริการ ไม่เห็นความสำคัญของบุคคล ลดความเป็นมนุษย์ (Dehumanization) มีพฤติกรรมในด้านลบ ทำให้การรับรู้การเผชิญปัญหาและการแก้ไขปัญหาลดลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพลดลง นอกจากนี้แล้วพยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายมักใช้วิธีหลีกเลี่ยง โดยการลาป่วย ขาดงาน เปลี่ยนย้ายงาน หรือลาออกจำนวนมากในแต่ละปี (ทรงสุข หงส์พิพัฒน์ เบญญา เตากล่ำ และรัตนา จารุวรรณ, 2539:1-2)

นอกจากนี้จากนโยบายของรัฐบาลมีการใช้บริการระบบประกันสุขภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันทางระบบคุณภาพด้านการให้บริการสุขภาพ มีการเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้การดูแลสุขภาพมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้พยาบาลต้องติดตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และปรับเปลี่ยนวิธีการดูแลรักษา มีการเรียนรู้การใช้อุปกรณ์พิเศษต่าง ๆ ตลอดจนมีการคิดค้นนวัตกรรมทางการพยาบาลเพื่อเพิ่มความสะดวก ปลอดภัยและเพิ่มคุณภาพงาน มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงาน พยาบาลทุกคนต้องมีการปรับปรุงคุณภาพงานด้านการบริการ เพื่อ

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและระมัดระวังข้อผิดพลาดในการพยาบาล ดังนั้นพยาบาลต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา คือต้องมีความรู้ในทุก ๆ เรื่อง เช่น ลิทธิผู้ป่วย การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การลดอัตราเสี่ยงและอุบัติการณ์ต่าง ๆ การเฝ้าระวังป้องกันการติดเชื้อและการแพร่กระจายโรค มีการเพิ่มภาระงานทางด้านเอกสาร วิชาการและงานวิจัย ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้วิถีชีวิตพยาบาลมีความยากลำบากมากขึ้น ต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติมกับกระบวนการทันสมัย ๆ เสียสละเวลามากขึ้นในการร่วมมือพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลงในยุคของปฏิรูประบบบริการสุขภาพผู้โรงพยาบาลคุณภาพ การปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคระบาดที่รุนแรงและการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ เช่น อุบัติภัยยานยนต์ในช่วงเทศกาล ภัยจากธรรมชาติ การจลาจล และการเกิดสงคราม เป็นต้น

วิชาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ขาดแคลนมากในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และประเทศในแถบทวีปยุโรป สำหรับในประเทศไทย พยาบาลมีการลาออกจากงาน โอนย้ายและเปลี่ยนงานเพิ่มขึ้นจากการศึกษาของอลิสตา สุกนธรัตน์ (2542) เรื่องโอกาสในการสูญเสียกำลังของคนของพยาบาลอาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75 มีความตั้งใจที่จะลาออกภายใน 5 ปี เพื่อเปลี่ยนอาชีพไปประกอบอาชีพอื่น เนื่องจากความเบื่อหน่ายในวิชาชีพ สภาการพยาบาลแจ้งข่าวสารพยาบาลวิชาชีพมีการลาออกร้อยละ 10 ในปี พ.ศ. 2546 จากสาเหตุที่ภาระงานเพิ่มมากขึ้นเป็นอันตรายต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต มีความเสี่ยงสูงจากการทำงานและการถูกฟ้องร้อง เสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการปฏิบัติงานยามวิกาล ลักษณะงานต้องรับผิดชอบชีวิตมนุษย์ ทำให้เกิดความเครียด ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมและขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทางราชการ (สภาการพยาบาล, 2546)

จากภาวะดังกล่าว ทำให้มีผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการทำงานของพยาบาล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เป็นมูลเหตุให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่าย และเพื่อหาวิธีลด ขจัด ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาค่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการแก้ไขข้อขัดข้อง ปัญหาการพัฒนาบำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลเพื่อก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กรพยาบาล

วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล มีสถานที่ตั้งอยู่เลขที่ 681 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 เริ่มก่อตั้งขึ้นจากราชดำริของ

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 จัดสร้างเป็นสถานพยาบาลสำหรับประชาชนทั่วไป โดยพระราชทานนามว่าชิรพยาบาล เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2455 โรงพยาบาลวชิรพยาบาลเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร โดยเป็นสถาบันที่เปิดสอนและดูแลนักศึกษาแพทย์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 โรงพยาบาลวชิรพยาบาลได้เริ่มรับนักศึกษาเอง พร้อมกับเข้าเป็นสถาบันสมทบของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยการจัดสอบคัดเลือกนักศึกษานั้น ได้สมทบร่วมกับการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่ในปีการศึกษาต่อมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ได้รับนักศึกษาผ่านการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาโดยทบวงมหาวิทยาลัย ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างใหม่ โดยได้รวม "วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร" และ "วชิรพยาบาล" เข้าเป็นหน่วยราชการเดียวกัน โดยใช้ชื่อว่า วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว รายได้/ความเพียงพอของรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง และตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล ทั้งหมดจำนวน 932 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อน 5% ระดับความเชื่อมั่น 95 %

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2552 - 31 ตุลาคม 2552

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

1.4.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

1.4.3 ผลการศึกษาทำให้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการแก้ไขข้อขัดข้องปัญหาการพัฒนา บำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลเพื่อก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กรพยาบาล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

2.1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย(Burnout)

จากการศึกษางานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้แตกต่างกันดังนี้

Muldary (1983:8) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มีความรู้สึกหมดหวัง ขาดความสนใจและขาดความกระตือรือร้นในงานและชีวิต

Giordano (1997:77) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย มีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดมากเกินไป และปริมาณงานที่มากและความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการพักผ่อน ออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่เหมาะสม

Mondy (1990:77) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง ความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากความเครียดเนื่องจากการทำงาน

Harris (1989:15) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มักพบในอาชีพที่ต้องติดต่อกับผู้ที่มีความทุกข์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายและชีวิตของมนุษย์

Maslach (1982:17) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ ตัวชี้วัดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่จะต้องทำ เป็นตัวแสดงถึงความกดดันทางคุณค่าความภาคภูมิใจ ขวัญ กำลังใจ และจิตวิญญาณในตัวบุคคล ความเหนื่อยหน่ายเป็นเสมือนโรคร้ายค่อยๆแพร่ขยาย

ออกไปทีละน้อย และต่อเนื่องกันตลอดเวลา บุคคลที่อยู่ในภาวะความเหนื่อยหน่าย จะรู้สึกถึงขวัญและกำลังใจที่ลดลงและยากที่จะแก้ไขให้เหมือนเดิม ลักษณะที่จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลกำลังเผชิญอยู่กับความเหนื่อยหน่าย มีอยู่ 3 อย่างด้วยกัน ได้แก่

1. หหมดเรี่ยวแรง
2. ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน
3. รู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มขึ้น

Potter (1997:1) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ การที่บุคคลมีแรงจูงใจทำงานลดลง และมีความรู้สึกว่าจะอะไร ๆ ยุ่งยากซับซ้อนไปหมด โดยมีสัญญาณเตือนของการเกิดความเหนื่อยหน่ายคือ การรู้สึกดับช้อใจ อารมณ์พล่าน การถอนตัวออกจากสังคม ชอบทำตัวเห็นห่าง ผลการปฏิบัติงานต่ำ มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ หันไปใช้ยาเสพติดและดื่มสุรามากกว่าปกติ

พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์ (2525:46 อ้างถึงใน อรรถชชา เดชจิตร,2544:13) ให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นความรู้สึกทั้งเหนื่อยและหน่าย โดยที่เหนื่อยคือความเหนื่อยอ่อนของร่างกาย ส่วนหน่ายก็เป็นความอ่อนเพลียทางอารมณ์และจิตใจ อันมีผลต่อการสร้างอัตมโนทัศน์ในทางลบและทัศนคติในการทำงาน

มาลินี วงศ์พาณิชย์ (2536:23) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายหรือการเกิดจิตสลายคือภาวะที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ในช่วงของการเกิดความเครียดที่ยืนยาว และมีการใช้พลังงานไปด้วย และสรุปได้ว่า การเกิดจิตสลาย หมายถึง การอ่อนเปลี้ยและหมดกำลัง เป็นการสูญเสียที่เกิดจากความเรื่อร้อที่รุนแรง ซึ่งอาจเกิดจากแรงกดดันในตนเอง หรือเกิดจากครอบครัว งานการ เพื่อนฝูง คนรัก ระบบค่านิยม หรือสังคม จนทำให้หมดกำลังงาน หหมดกลไกที่จะปรับตัว และสูญเสียทรัพยากรในกายตน เป็นภาวะของความรู้สึกซึ่งควบคู่ไปกับความเครียดหนัก และเกิดผลกระทบต่อแรงบันดาลใจ เจตคติ และพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นในที่สุด

จากคำนิยามต่าง ๆ ของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปฏิกิริยาตอบสนองความเครียด จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายแสดงอาการร่วมกันทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยแสดงออกเป็นความอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายสูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวและการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้มีมโนทัศน์แห่งตนในทางลบ และมีทัศนคติทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่การถอยหนีจากองค์การ โดยผู้ที่เกิดอาการนี้จะลดความผูกพันในงานลง และรีบถอนออกจากงาน เช่น เหนื่อยชาและขาดงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพงานลดลง เป็นต้น

2.1.2 สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

Maslach and Jackson (1982:58) แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ประการคือ

1. เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับงาน
2. เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ (อุบล เคลือภักดี, 2544:14)

1. เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

1.1 Maslach and Jackson (1982:60) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ทั้งสองเพศคือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงาน และลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความท้อแท้ในอารมณ์และลดความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

1.2 Maslach and Jackson (1982:60) กล่าวว่า อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า

1.3 ประสบการณ์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย ประกอบกับอายุน้อยและมีความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงาน และระบบการทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงขึ้นไป เพราะสามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้

1.4 บุคลิกภาพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะประกอบด้วย (Maslach and Jackson , 1982:72)

1) เป็นคนอ่อนแอ และต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวล ในงานที่ยุ่งยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง ขาดศักยภาพของตนเอง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสเสี่ยงต่อความท้อแท้ทางอารมณ์สูง

2) บุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ คนที่ไม่อดทน ไม่สามารถอดคลื่นอารมณ์โกรธ มักเป็นคนดีอีร์น ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน จะมีโอกาสลดความเป็นบุคคล และก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้

3) บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะดวกสบาย ชอบทำงานตามสถานการณ์ ชอบแก้ปัญหาลเฉพาะหน้า รู้สึกเป็นความยุ่งยากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

2. เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์การที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

- 2.1 ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ
- 2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
- 2.3 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง
- 2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
- 2.5 ระบบบริหาร

2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (กัลยา เดชนันทรรัตน์, 2536:18; จันทร์เพ็ญ แซ่หุ่่น, 2536:24; จินตนา ญาติบรรทุง, 2529:22)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลเหล่านี้มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้สูง สำหรับบุคคลที่ขาดการอดทนอดกลั้นจะมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน ทำให้มีโอกาสดึงดูดความรู้สึกลดความเป็นบุคคลและมีผลเสียต่อผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองหรือภายนอกตนเองมีส่วนให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ เช่น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีความสามารถในการควบคุมทุกอย่างด้วยตนเองได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนเองสูงมุ่งหวังพึ่งสิ่งแวดลอมภายนอกหรือโชคชะตายุ่งตลอดเวลา เมื่อพบกับความผิดหวังจะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมตัวในการทำงานเพียงพอ เมื่อต้องทำงานจริงอาจเกิดความเครียดสูงทำให้ผิดหวังมาก เมื่องานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นอกจากนี้ยังมีบุคลิกภาพอื่นๆที่มีการศึกษาแล้วพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เช่น บุคลิกภาพแบบย้ำคิดย้ำทำ บุคลิกภาพแบบ A หรือบุคลิกภาพแบบมีความก้าวร้าวในใจ

จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพส่วนบุคคล (Personality Trait) สรุปได้ว่าบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นคนอ่อนแอ ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความคาดหวังสูง ต้องการการยกย่องและการยอมรับจากบุคคลอื่น ขาดความอดทนและอดกลั้นในอารมณ์โกรธ มักเป็นพวกที่ชอบดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จิตใจอ่อนไหว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มักรู้สึกยุ่งยากและเกิดอุปสรรคในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งภาวะกดดันนี้เป็นกลุ่มอาการของการปรับตัวโดยทั่วไป แบ่งได้ 3 ระยะ คือระยะที่มีพฤติกรรมเตือน ระยะต่อต้าน และระยะเหนื่อยหน่าย (Stage of Exhaustion) ซึ่งระยะสุดท้ายนี้กลไกการปรับตัวหรือพฤติกรรมปกป้องตนเองไม่อาจทำให้ความเหนื่อยหน่ายอ่อนหายไปได้ ซึ่งความเหนื่อยอ่อนก็คือความเหนื่อยหน่ายนั่นเอง

1.2 อายุ อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิต ได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า (Maslach, 1982:60) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529:22) ที่พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่มีอายุมาก มีระดับความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อย เนื่องจากพยาบาลที่มีอายุน้อย (21-35 ปี) มักจะเป็นโสดและยังอยู่ในวัยทำงานสร้างฐานะและแสวงหาความก้าวหน้า จึงมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายสูง ส่วนพยาบาลที่มีอายุมาก (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มักมีครอบครัวแล้ว มีฐานะเป็นปึกแผ่นมั่นคง ทั้งด้านการเงินและมั่นคงทางด้านการงาน และมีทุ่มเทความสนใจต่องานอย่างเด่นชัด จึงมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย

1.3 สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว มีส่วนสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล เนื่องจากถ้าบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันละกัน สมาชิกในครอบครัวมีส่วนช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาแก่กัน ได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น จึงทำให้ผู้ที่อยู่กับครอบครัวหรือผู้ที่สมรสแล้ว มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่โสด

1.4 ภาวะครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญกับความเครียดของบุคคลเพราะความเครียดดังกล่าวถ้าไม่ได้รับการแก้ไขจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย การที่บุคคลต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้งในด้านการดูแลและการเลี้ยงดูบุตร การให้เวลากับครอบครัว ตลอดจนการดูแลบิดามารดาที่สูงอายุก็เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและเกิดความเครียดจากการทำงานได้ง่าย

1.5 สัมพันธภาพในครอบครัว ครอบครัวเป็นแหล่งที่ประคับประคองให้ความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันมนุษย์ครอบครัวจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ถ้าสถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศในความเป็นมิตร หวังดีต่อกันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่ในทางตรงกันข้ามครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคคลก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

1.6 ระยะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลที่สำเร็จในปัจจุบันจะมีวุฒิปริญญาตรีส่วนใหญ่ มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีความคิดเป็นของตนเองเมื่อเจอสถานการณ์จริงของการทำงาน โดยเฉพาะสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของวิชาชีพกับความมุ่งหวังของสถาบัน เช่น วิชาชีพที่มีเป้าหมายมุ่งให้ผู้ป่วยได้ดูแลเยี่ยงบุคคล แต่ขณะเดียวกันสถาบัน

กลับมุ่งนโยบายเน้นความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดความเครียดและเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งพยาบาลกลุ่มนี้ตกเป็นเหยื่อความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงานถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิด และกำลังกายทำงานร่วมกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งในทางกลับกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกดดันความขัดแย้ง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เช่นกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพลักษณะงาน ระบบบริหาร ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพ สัมพันธภาพ ระหว่างบุคลากร (Interpersonal Relationship) มีความสำคัญต่อการเกิดความเบื่อหน่ายอย่างมาก นั่นคือ พยาบาลต้องเผชิญความเครียด ความไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติการพยาบาล เนื่องจากลักษณะงานต้องติดต่อขอความร่วมมือจากบุคลากรต่างๆ เป็นต้นว่า แพทย์มักเกิดความขัดแย้ง ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และกับพยาบาลด้วยกันเอง ทางด้านการช่วยเหลือการทำงาน นอกจากนี้งานบริการพยาบาลต้องมีสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ต้องใช้ความรู้และทักษะส่วนบุคคลในการให้บริการมีเป้าหมายสัมพันธภาพที่ดี ทำให้มีการประสานงานที่ดีมีความสามัคคีในทีมงานกัน แต่ในทางกลับกันถ้าสัมพันธภาพเป็นไปทางลบ จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจึงเกิดเป็นความเบื่อหน่าย

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญความกดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติการพยาบาล ในสภาพผู้ป่วยที่กำลังประสบความเป็นความตาย หรือภาวะวิกฤติอยู่เสมอ ต้องการตัดสินใจรีบด่วน สถานการณ์ในที่ทำงานที่ต้องสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันเกินไป ต้องอยู่เวรวันหยุดหรือรอการขึ้นปฏิบัติงาน (On Call) ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะหรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงความสนใจหรือไม่ตรงความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านระบบบริหาร ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลคือ ขาดการสนับสนุนให้พยาบาลมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติการพยาบาลได้ ไม่ให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน และนโยบายของหน่วยงานไม่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ในที่สุด

2.1.4 อาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่ปรากฏทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (Muldary, 1983:5) ซึ่งสืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน นอกจากนี้ Schultz (1982:23 อ้างถึงใน ทิพวัลย์ อภิวัฒน์นันท์, 2539:61) ได้กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากผลของความเครียดจากการทำงานมากเกินไป มีผลทำให้การสร้างสรรค์ในการทำงานน้อยลง ความสนใจและพลังในการทำงานน้อยลง มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความเฉื่อยชา เก็บกด หงุดหงิด และเบื่อหน่ายการทำงาน จับผิดทุกด้าน รวมทั้งจับผิดเพื่อนร่วมงาน และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

Muldary (1983:6) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแสดงอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย นอนหลับยาก หรือไม่อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคภัยไข้เจ็บที่ปรากฏทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากความเครียด เช่น คลื่นไส้ โรคที่เกี่ยวกับทางเดินอาหาร ปวดศีรษะแบบไมเกรน ภูมิคุ้มกันต่ำลง เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ร่างกายอ่อนเพลีย หายใจติดขัด ติดเชื้อง่าย น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติ มีนิสัยการรับประทานอาหารที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2. ทางด้านจิตใจ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า รู้สึกกลัว เกิดความรู้สึกผิดในใจ หมดหวัง ไม่กล้าเผชิญหน้า วิตกกังวล เกิดความลังเล หงุดหงิด ไม่พอใจและมองผู้อื่นในแง่ร้าย ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นน้อยลง มีความคิดสับสน

2.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเองและต่องาน มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นเห็นแก่ตัว ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และมีความคิดที่จะลาออกจากงาน

2.3 ด้านอื่น ๆ เช่น ขาดความสนใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิ ยอมรับสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก มีศีลธรรมต่ำ อารมณ์เสีย รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

3. ด้านพฤติกรรม

พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย สามารถสังเกตได้จากการเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลลดลง (Dehumanization) ขาดคุณธรรม จับผิดและตำหนิผู้อื่น ปกป้องตนเองอยู่ตลอดเวลา แยกตนเองออกจากสังคม หลีกเลียงงาน เร่งเวลาในการทำงาน จะใช้เวลาในการพักผ่อน ขาดงานบ่อย และมักจะตัดสินใจผิดพลาด ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในบางกรณีอาจจะมีพฤติกรรมเหมือนบุคคลที่ทำงานหนัก หรือที่เรียกกันว่า “บ้างาน” จนทำให้เกิดความขัดแย้งกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมอื่น ๆ ที่เห็นได้คือ หันไปพึ่งสิ่งเสพติดและแอลกอฮอล์ ชอบเลียงงาน และบ่นผู้อื่นในเรื่องงานอยู่บ่อย ๆ จะละเลยผู้มารับบริการ บริการไม่ดี

และไม่สบตากับผู้รับบริการ เชื่องช้าในการทำงาน สับสนหรือมากขึ้น ทำงานประสานกับผู้อื่นลดลง นอกจากนั้นพนักงานที่เกิดความเหนื่อยหน่ายอาจจะทำให้หนึ่งงาน และอาจจะมีการเปลี่ยนหรือออกจากงาน แต่บางคนอาจจะโยกย้ายตำแหน่งไปยังแผนกอื่น หรือกลายเป็นคนเลื่อนลอย ชอบฝันกลางวัน หรือปล่อยเวลาให้ผ่านไปชั่วโมงหนึ่ง ๆ เท่านั้น

2.1.5 ระดับความเหนื่อยหน่าย

ระดับความเหนื่อยหน่ายจะมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของแต่ละคน และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ใหญ่ ๆ ดังนี้ (Simendinger and Moore, 1985:1-2 อ้างถึงใน ทิพวัลย์ อภิวฒนานันท์, 2539:64)

1. ความเหนื่อยหน่ายที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 (First Degree Burnout) ในระดับนี้อาการและอาการแสดงยังไม่ชัดเจน นัก ผู้ที่อยู่ในระดับนี้จะมีความรู้สึกต่อต้านสิ่งใหม่ ๆ สัมหลวมในการปรับปรุงเทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้ทันสมัยขึ้น ไม่ค่อยตระหนักถึงนวัตกรรมที่มีอยู่รู้สึกหมดหวังที่จะก้าวต่อไป สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงทีละน้อย อาจมีอาการแสดงออกทางร่างกายร่วมด้วย ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่าย ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เป็นโรคมุมิแพ้นอนไม่หลับแต่อาการจะเกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ เท่านั้น

ระดับที่ 2 (Second Degree Burnout) ในระดับนี้อาการและอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจจะมีเพิ่มมากขึ้น และถี่มากขึ้นกว่าระดับที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับประทานอาหาร การนอน อาการที่พบบ่อยในระดับนี้คือ วิตกกังวล ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หงุดหงิดง่าย ระบบทางเดินอาหารผิดปกติผู้ที่อยู่ในระดับนี้จะหลีกเลี่ยงการมีสัมพันธกับบุคคลอื่น ในบางรายจะใช้สุรา บุหรี่ หรือยาบางประเภท จะช่วยคลายเครียด หากบุคคลในระดับนี้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องยังคงมีแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ การแก้ไขก็จะยากยิ่งขึ้น แล้วเกิดผลเสียต่อสุขภาพตามมา ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง มีน้ำหนักเพิ่มขึ้น ขอบตาดำ ผม่ว่ง ขาดการวางแผนการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 3 (Third Degree Burnout) ระดับต่อเนื่องจากระดับที่ 2 ที่ไม่ได้รับการแก้ไข จะปรากฏอาการและอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เป็นโรคแผลในกระเพาะอาหาร มีความรู้สึกซึมเศร้า ความรู้สึกต่อคุณค่าตัวเองและผู้อื่นลดลงขาดการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่สามารถควบคุมตนเองได้และขาดเป้าหมายในการทำงาน

2. ความเหนื่อยหน่ายที่แบ่งตามการวินิจฉัยอาการ แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

2.1 ความเหนื่อยหน่ายเป็นระดับองค์กร (Organization Burnout) ความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้เกิดจากการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีระบบการบริหารที่ล้มเหลว มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ขาดจุดหมายที่เด่นชัด ซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคลากร โดยองค์กรที่เกิดความเหนื่อยหน่าย

2.1.1 การโต้เถียงทะเลาะวิวาท เกิดขึ้นบ่อยในองค์การบอบบอยที่สุด ซึ่งน่าจะ มีผลมาจาก ลักษณะวิชาชีพที่มีอิสระในการตัดสินใจกระทำหรือปฏิบัติโดยไม่ต้องขึ้นกับบุคลากร อื่น ในบางครั้งทำให้เกิดความขัดแย้งขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน

2.1.2 การลาออกหรือโยกย้ายมีอัตราสูง (Sense of Resignation) ซึ่งเป็น สัญญาณเตือนที่สำคัญที่ผู้บริหารควรสนใจและค้นหาสาเหตุ ในลักษณะนี้ ไชเมน ดิงเจอร์ และมัวร์ ให้ข้อคิดว่า มักพบในองค์การที่มีผู้บริหารทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือปล่อยตามยถากรรม

2.1.3 ผู้บริหารเฉื่อยชา (Stagnation) ไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาการบริหาร หรือจัดโครงสร้างระบบงานให้ดีขึ้น ซึ่งรวมถึงความเฉื่อยชา เจยมเย ที่ผู้บริหารมีต่อผู้ปฏิบัติด้วย

2.1.4 ขาดการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลกระทบต่อ องค์การ (Lack of Vision) เพื่อที่จะปรับปรุงองค์การให้ก้าวหน้าทันการกับการเปลี่ยนแปลงทาง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมถึงสถานะของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ในระดับองค์การนี้พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขจัดลด หรือ หลีกเลียงการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยผู้บริหารต้องตระหนักถึงสัญญาณเตือน หรืออาการที่ บุคลากร ผู้ได้บังคับบัญชา ประพฤติหรือแสดงออกมา อันจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพขององค์การและความ ล้มเหลวในวิชาชีพ

2.2 ความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคล (Personal Burnout) ความเหนื่อยหน่ายใน ระดับบุคคล เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพัฒนาการของความเครียด ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน เกิดอาการและ อาการแสดงทั้งทางร่างกายและจิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยท้อแท้ หดกำลัง ที่จะทำงานต่อไป หากเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การจำนวนมากเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลกระทบต่อองค์การ ที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่มากขึ้นเท่านั้น

2.1.6 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นเฉพาะในบุคคลหรือกลุ่มก็จะเกิดผลเสียทั้งต่อตัว บุคคล และผลเสียต่อหน่วยงานดังนี้

1. ผลเสียต่อบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายนั้นจะเกี่ยวข้องกับความเครียดในสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความ ดึงเครียด และหงุดหงิดอันเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ที่ทำงานด้านการ รักษาพยาบาลอาจไม่พยายามในการรักษา และอาจดูแลผู้ป่วยลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการ ทำงาน มีความผูกพันในการทำงานน้อยลง บุคคลจะมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ศีลธรรมก็ลด น้อยลง นอกจากนี้แล้ว ไม่เกิดความคิดที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่คิดจะปรับปรุงการทำงานให้ ดีขึ้น ขาดความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่รู้จัก วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่น เลี่ยงงาน แยกทำงานตามลำพัง ซึ่งจะทำให้การทำงานไม่เป็นที่พอใจ

ของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นนั้นจะหันไปดื่มแอลกอฮอล์ หรือยาเสพติด ซึ่งเป็นผลเสียแก่สุขภาพและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (Muldary, 1983:33)

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากที่ทำงาน จะมีผลตามมาต่อสัมพันธภาพภายในครอบครัว เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มักพกพาเอาความเครียดจากที่ทำงานกลับมาที่บ้าน และใช้บุคคลในครอบครัวเป็นที่ระบายอารมณ์ หมกมุ่นกับการทำงานจนละเลยหน้าที่ทางบ้าน ไม่รับฟังปัญหาของครอบครัว แยกตัวอยู่อย่างเงียบๆ มากกว่าให้เวลากับครอบครัว และเกิดความขัดแย้งกับครอบครัวตามมาได้ (Maslash 1982:19 อ้างถึงใน จินตนา ญาติบรรทุง, 2529:33)

2. ผลเสียต่อองค์กร

ระบบการบริหารของหน่วยงานและลักษณะงานมีส่วนสำคัญ เพราะทำให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน มีความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมีทัศนคติทางลบต่องาน (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529:33) มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย แสดงอาการโกรธต่อผู้มารับบริการ ลดการประสานการทำงาน หลีกเลียงเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Muldary, 1983:68) เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายก็ทำให้เกิดการลาออก ต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาแทน ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคล (Human Cost) นอกจากนั้นแล้วยังต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านการโฆษณา การสรรหา การคัดเลือก การว่าจ้าง และกระบวนการต่างๆตลอดจนการฝึกอบรม (Muldary, 1983:79) ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความเหนื่อยหน่ายของพนักงานที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์การตลอดจนภาพพจน์ขององค์การที่ปรากฏอยู่ในสังคม

2.1.7 การป้องกันความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายมีผลกระทบทั้งตัวบุคคลและสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดย Yee and Duxbury (1981:14) ได้เสนอแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพัฒนาวิธีการปรับตัว เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด
2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
3. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาที่บ้านมาที่ทำงาน
4. รู้สึกสร้างอารมณ์ขัน และทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลียงการแข่งขัน ควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือควรสนุกกับงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตน

5. ควรมีการต่อสู้และเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พுகุญปัญหาและความรู้สึกของคนอย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและความเครียดลงได้

6. ควรพัฒนาความรู้ในอาชีพของตน โดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน

7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนเองด้วย

8. จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอดิเรก หยุดพักผ่อนให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของตน

9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลาอย่างมากจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2533:62) กล่าวว่า นอกจากความเหนื่อยหน่ายจะมีผลต่อองค์กร ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพต่ำลง ผลสุดท้ายในระดับที่สูงจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในส่วนความรับผิดชอบของพยาบาลแต่ละคนด้วยทั้งด้านความรู้และทักษะ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงบรรยากาศองค์กรใน 7 ด้าน เพื่อลดความเหนื่อยหน่ายคือ

1. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Conformity) ซึ่งเป็นความรู้สึกที่สมาชิกรับรู้ถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ ที่ทำให้องค์กรดูเข้มแข็ง น่าภาคภูมิใจ

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยสมาชิกสามารถตัดสินใจในความรับผิดชอบส่วนตัวตามเป้าหมายที่องค์กรวางใจได้

3. มาตรฐาน (Standard) เป็นมาตรการขององค์กรที่สำคัญในด้านคุณภาพของความสามารถในการปฏิบัติ และผลผลิตที่แสดงให้เห็น

4. รางวัล (Rewards) สิ่งกระตุ้นความรู้สึกในการทำงานให้ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นได้รับการยอมรับนับถือ เช่น เงินเดือนและค่าชมเชย

5. ความชัดเจนของนโยบาย (Organizational Clarity) ซึ่งจะมีผลในด้านการสื่อสาร ความรับผิดชอบ ทัศนคติที่ชัดเจน ความลังเลในบทบาท

6. ความอบอุ่นและการได้รับการสนับสนุน (Warmth and Support) จะลดความเครียดจากงาน และเพิ่มสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพขึ้น

7. ภาวะผู้นำ (Leadership) จะมีผลต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝนเกิดทักษะเพื่อจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

2.1.8 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ใจที่แสดงอาการร่วมกันทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรัง ในการทำงานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล โดยสามารถวัดได้จากแบบวัดความเหนื่อยหน่าย The Maslach Burnout Inventory--MBI ของ Maslach and Jackson (1982:60 อ้างถึงใน รัชญาสุดา วาทยะจินดา, 2545:5) โดยวัดความเหนื่อยหน่ายใน 3 ลักษณะคือ

2.1.8.1 ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ (Emotion Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกที่เบื่อหน่ายอ่อนล้า สิ้นหวังท้อแท้ เครียด คับข้องใจในการประกอบภาระงาน หหมดความอดทน ไม่สามารถจะทำงานต่อไปได้

2.1.8.2 การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกด้านลบ มีเจตคติในแง่ร้ายต่อผู้อื่น มองเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลของผู้อื่นลดลง ขาดความเห็นใจ ไม่สนใจในการให้บริการรู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิตนเอง

2.1.8.3 ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ประเมินตนเองในทางไม่ดี ไม่สามารถที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และไม่อาจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะเป็นสิ่งสะท้อนความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิด และออกกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น (ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์, 2529:53) ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง ไม่ว่าจะเป็สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพหรือสภาพแวดล้อมด้านสังคมก็มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮาวัลท์ กุลพานิช (2533:53) ที่กล่าวว่าถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม คนทำงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างเป็นสุขและมีประสิทธิภาพ ตรงข้ามหากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมจะเป็นสิ่งบั่นทอนสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของคนทำงานอย่างซ้ำๆ ดังนั้นการศึกษาแนวคิดหรือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากรและองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (ชลธิชา สว่างนคร, 2542:27) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพทั่วไปในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ (ชัยสุดา วาทะยะจินดา, 2545:6)

2.2.1.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ประจำ ซึ่งครอบคลุมลักษณะทั่วไปของสถานที่ปฏิบัติงาน ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนสิ่งกระตุ้น ได้แก่ สวัสดิการและค่าตอบแทน ความอิสระในการทำงาน ความสามารถ และการตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร ความสมดุลของหน้าที่รับผิดชอบกับเวลาที่กำหนด

2.2.1.2 สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจมีลักษณะความเป็นมิตร เคารพนับถือซึ่งกันและกัน การติดต่อสัมพันธ์กันอย่างอบอุ่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความไว้วางใจต่อกัน การชี้แนะแนวทางแก่กันและกัน

2.2.1.3 การรับรู้ต่อระบบบริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการจัดการและดำเนินงานในหน่วยงาน ความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและนโยบาย ความมั่นคง ความยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน

2.2.1.4 การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตัวบุคลากร โดยแสดงว่าตนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นมองเห็นได้ หรือเห็นผลลัพธ์ของการใช้กำลังความสามารถของตน

2.2.1.5 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกส่วนหนึ่งที่มิได้อยู่ในตนเองที่แสดงว่ามีอยู่อย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพ โดยปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทুমเทกำลังใจ กำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า (สิรินันต์ จูฑะเดมิย์, 2529:53)

สกลนารี กาแก้ว (2546:20) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน อาจจะเป็นคนเช่นหัวหน้าผู้ควบคุมหรือเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งของก็ได้ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และ

อุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงในการทำงาน ค่าตอบแทน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ทำงาน อาจเป็นคน เครื่องจักร สารเคมี ฯลฯ (กระทรวงสาธารณสุข,กรมอนามัย, กองอาชีวอนามัย, 2536:32)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ (เยวาลักษณ์ กุลพานิช , 2533:16)

ชลธิชา สว่างเนตร (2542:27) สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ จะเป็นอะไรก็ได้ทั้งมีชีวิต ไม่มีชีวิต มองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็นได้ที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ทำงาน และมีผลต่อการทำงาน รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ทำงานด้วย

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547:12) สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเรา ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่จับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในหน่วยงาน และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญได้แบ่งประเภทหรือลักษณะของสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้

Moos and Muldary (1983:45-47) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 ด้านคือ

1. ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็น ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้ผสมผสานความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้นงานก็จะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. การได้รับการสนับสนุน (Support) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

3. การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) ผู้บังคับบัญชาจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นเต็มที่ หากบุคคลมีความกลัวในการแสดงออกการคิดต่อสื่อสารจะทำได้ไม่เต็มที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิผลที่สุดจะไม่ถูกนำมาแก้ปัญหา การเปิดโอกาสดังกล่าวอาจทำได้ในลักษณะการให้อภิปรายแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา ความมีอิสระและความมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่บุคลากรมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวบุคลากร ความไม่เป็นอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในอาชีพได้ เนื่องจากว่าพนักงานอาจมีความรู้สึกว่าจะไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมได้

5. การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) ลักษณะการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงาน เป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำ และฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน เมื่องานเริ่มมีความยุ่งยากทางเทคนิค และเป็นงานเฉพาะอย่างมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้ามีสิ่งใหม่ๆทางเทคโนโลยี เช่น มีวิธีการผลิต มีการจัดการผลิต มีการจัดโครงสร้างของบทบาทและการรับผิดชอบต่องานใหม่ การเปลี่ยนแปลงขององค์กร อาจก่อให้เกิดความตึงเครียดได้ เนื่องจากการขาดการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน

6. การได้รับคำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) คือเมื่อบุคลากรมีปัญหาเกิดขึ้น และไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาอาจกระตุ้นให้บุคลากรได้แสดงความรู้สึกรู้สึกออกมา ผู้บังคับบัญชาควรมีทักษะในการรับฟังปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชา และต้องเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามแก้ปัญหาเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาได้รับความปรึกษาได้ระบายให้ผู้อื่นฟังความกดดันจะลดลง

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) คือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สามารถที่จะโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับได้อย่างเสรีโดยที่สามารถแสดงความโกรธและก้าวร้าวต่อผู้อื่นได้อย่างเปิดเผย

8. การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) คือ กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การสร้างความเชื่อถือให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานฟังและปฏิบัติตาม

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) ลักษณะที่มีความชัดเจน มีขอบเขตความรับผิดชอบ และมีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) คือรูปแบบของการบังคับบัญชา การดูแลของผู้บังคับบัญชา

สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ (เขาวัดเกษม กุลพานิช, 2530:32)

สภาพแวดล้อมในการทำงานจากการศึกษาของ สกอลนารี กาแก้ว (2546:26-27) สรุปประเภทของ สภาพแวดล้อมได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ความดัง ความสั่นสะเทือน รังสี แสงสว่าง ความกดดัน บรรยากาศ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และบริเวณที่ทำงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) ได้แก่ สารเคมีชนิดต่างๆ ที่เป็นวัตถุพิษ หรือผลผลิต หรือของเสียที่ต้องกำจัดซึ่งอาจอยู่ในรูปของฝุ่น ก๊าซ ละออง ก๊าซ ไอ สารหรืออยู่ในรูปของเหลว เช่น สารตัวทำละลายต่างๆ เป็นต้น

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ของพนักงานนั้นมีทั้งชนิดมีชีวิตและไม่มีชีวิต สิ่งมีชีวิต ได้แก่ ไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา พยาธิ และสัตว์อื่นๆ เช่น หนู เป็นต้น สำหรับสิ่งไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่นพืชต่างๆ ซึ่งรวมถึง ฝุ่น ไม้ ฝุ่นฝ้ายและฝุ่นเมล็ดพืชต่างๆ เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Environment) หรือบางครั้งเรียกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาในการทำงาน (Psychosocial Factors at Work) ครอบคลุมถึงภาวะทางจิตวิทยา สังคมและเศรษฐกิจ เช่น ภาวะที่ต้องย้ายถิ่นเกษตรกรรมมาสู่ถิ่นอุตสาหกรรม การทำงานเป็นผลัด การอยู่และทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานไม่เหมาะสม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การทำงานไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ การเข้าทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ และการทำงานที่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา เป็นต้น

วิสัย พฤษะวัน (2529:16) แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมที่เป็นชีวภาพ (Biological Factors) ได้แก่ มนุษย์ที่ทำงานร่วมกัน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ ความร้อนหนาว และความชื้น แสงสว่าง สีและเสียง

สภาพแวดล้อมในการทำงานจากการศึกษาของรัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547:17) สามารถสรุปประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้ 2 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัสดุ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก สภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อาคารสถานที่
2. สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม เช่น พฤติกรรมของผู้มีอำนาจความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน เสถียรภาพในอาชีพการงาน ความพอใจความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

Allport and Vernon (1931:12) ได้อธิบายถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ โดยรวบรวมคำคุณศัพท์ที่อธิบายถึงบุคลิกภาพจากพจนานุกรมในภาษาอังกฤษมากกว่า 4,500 คำ ซึ่งผลงานของเขามีจุดเริ่มต้นของความพยายามอย่างเป็นระบบในการศึกษาบุคลิกภาพของ Cattel ในเวลาต่อมา

Cattel, Eber and Tatsuoka (1970:32) ได้สรุปลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพที่สามารถอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปได้เท่าที่ปรากฏในภาษาอังกฤษมาแยกแยะด้วยวิธีการทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จนเหลือลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 องค์ประกอบ ซึ่งได้นำลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 ลักษณะนี้มาสร้างเป็นแบบทดสอบเรียกว่า 16 P F

Costa and McCrae (1992:28) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีของ Eysenck ซึ่งเป็นกลุ่มลักษณะนิสัยออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ เก็บตัว-แสดงตัว (Introvert-Extroverted) และหวั่นไหว-มั่นคง (Neuroticism-Stability) Costa and McCrae ได้พิจารณาทฤษฎีของ Eysenck ร่วมกับแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยในช่วงแรกบุคลิกภาพที่อธิบายลักษณะของมนุษย์ตามแนวคิดของพวกเขา มีเพียงสามองค์ประกอบ ได้แก่ ความหวั่นไหว (Neuroticism) การเปิดเผย (Extroversion) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ต่อมาพวกเขาพบว่า องค์ประกอบที่พวกเขาพัฒนาขึ้นนั้นมีความคล้ายคลึงกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาก จึงได้เพิ่มองค์ประกอบอีกสองด้าน ได้แก่ การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) จนกลายเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในที่สุด

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการกำหนดแบบแผนการคิดและพฤติกรรมตามการรับรู้ของตนในลักษณะต่าง ๆ 5 ลักษณะ สามารถวัดได้โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ (NEO-FFI) ของ Costa and McCrae (1992: 117) ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 องค์ประกอบคือ

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง มีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำ (Emotional Stability) คือมีบุคลิกภาพวิตกกังวล (Worry) โกรธง่าย (Anger) ซึมเศร้า (Depression) ความท้อแท้ (Discouragement) ไม่ไว้วางใจ (Mistrust) คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) มีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) ขวยเขิน (Embarrassment) มักจะตกอยู่ในอารมณ์ระอวยและสิ้นหวัง

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง เป็นผู้มีบุคลิกภาพอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregarious) แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) ชอบมีกิจกรรม (Activity) กระตือรือร้น (Upbeat) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement) มีอารมณ์ด้านบวก (Positive-Emotion) มีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกดีกับตนเองและผู้อื่น

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง เป็นผู้มีบุคลิกภาพ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Originality) ช่างฝัน (Fantasy) ช่างชื่นในความงาม (Aesthetics) อารมณ์อ่อนไหวเปิดเผยความรู้สึก (Artistic Sensitivity) อยากรู้ อยากเห็น (Curiosity) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) นักปฏิบัติ (Action) และการยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ (Values) ไม่ยึดติดแบบแผน

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอารีอารอบ (Accommodation) ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) ยอมตามผู้อื่น (Compliance) ร่วมมือ (Cooperative) ความสุภาพ (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness) มีแนวโน้มจะมีลักษณะประจบประแจง

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความสามารถ (Competence) เป็นระเบียบ (Order) ละเอียดลออ (Thorough) การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และความคิดที่จะปฏิบัติงานที่มีแนวโน้มที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความเป็นเลิศ

Maslach and Jackson (1982:72) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะประกอบด้วย

1. เป็นคนอ่อนแอ และต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวลในงานที่ยุ่งยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง ขาดศักยภาพของตนเอง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสเสี่ยงต่อความท้อแท้ทางอารมณ์สูง

2. บุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือคนที่ไม่อดทน ไม่สามารถอดกลั้นอารมณ์ โกรธ มักเป็นคนดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน จะมีโอกาสลดความเป็นบุคคล และก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้

3. บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะอาดสบาย ชอบทำงานตามสถานการณ์ ชอบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รู้สึกเป็นความยุ่งยากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จินตนา ญาติบรรทุง (2529) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพจำนวน 339 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่คาดว่าจะสามารถทำนายความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ การรับรู้ความสำเร็จในงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ประเภทของผู้ป่วย ตำแหน่ง ประสบการณ์ด้านการพยาบาล และอายุ 2) พยาบาลมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง 3) ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความเหนื่อยหน่าย 4) สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล การรับรู้ความสำเร็จในงาน การรับรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ตำแหน่ง และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความเหนื่อยหน่าย 5) อายุ และประเภทของผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่าย และ 6) การรับรู้ต่อระบบบริหาร ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 22

สิระยา สัมมาวาท (2534) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้แบบทดสอบวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI) ซึ่งแปลมาจากแบบวัดมาตรฐาน โดยจำแนกเป็น ความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล

นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์ (2534) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลสมเด็จ ๓ ศรีราชา และกองบรรเทาทุกข์ สภากาชาดไทย จำนวน 415 คน

เครื่องมือใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลในสังกัดสภาวิชาชีพไทยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพและปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพบว่าบุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและด้านบริหาร สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ร้อยละ 43.91

นิตย์ ภู่อี่ยม (2535) ศึกษาวิจัยเรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับวิชาชีพ หอผู้ป่วยสามัญและพิเศษ อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม จำนวน 113 คน พยาบาลรับรู้ต่อระบบบริหารกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่ายต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จันทร์หา วีรปฏิญญา (2537) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดสถาบันกำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านลดความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำทั้ง 3 ด้าน สำหรับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลพบว่า อาจารย์อายุน้อย มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำ มีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดสูง มีภาระงานหนักและมีสภาพอารมณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ความสำเร็จในงาน รับรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพไม่ดีจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายสูง

วรนุช กิตติสัมพันธ์ (2537) ศึกษาวิจัยเรื่องสัมพันธภาพระหว่างความเข้มแข็งอดทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวช ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้มแข็งอดทนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับต่ำ ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

ทรงสุข หงส์พิพัฒน์ เบญจา เตากล้า และรัตนา จารุวรรณ (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความเหนื่อยหน่ายในการ

ทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อายุของพยาบาลและภาระของครอบครัว สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 43.98

สุขุมาลัย ศาลาโรจน์ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก Maslach ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านสูญเสียความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่าย คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงานและปัจจัยเกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ การบริหารของหน่วยงาน พฤติกรรมผู้นำ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

อุบล เครือภักดี (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าฯ จำนวน 294 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลฯ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับความเหนื่อยหน่าย การรับรู้ต่อระบบบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ธัญสุดา วาทยะจินดา (2545) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 105 คน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนักส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความสำเร็จส่วนบุคคลลดลงอยู่ในระดับสูงเป็นร้อยละ 43.2 และ 44.8 ตามลำดับ ส่วนทางด้าน การลดความเป็นบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันทำให้หออภิบาลผู้ป่วยหนักมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน

กานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับดีและด้านสัมพันธภาพใน

หน่วยงาน,ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร,ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จริญญา เปรมเปื่องเวส (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีจัดการในเชิงรุกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ ร้อยละ 85.7 มีคะแนนเฉลี่ยกลวิธีจัดการในเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติที่ใช้กลวิธีจัดการในเชิงรุกโดยรวมแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันในด้านอื่น มีคะแนนกลวิธีจัดการในเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ทัศนีย์ ยงค์ตระกูล (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังงานโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน และพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 29 คน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=.000$ ค่าเฉลี่ยคะแนนความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ หลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=.000$

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา
2. นิยามปฏิบัติการ
3. สมมติฐานทางการศึกษา
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
7. การรวบรวมข้อมูล
8. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ
2. สถานภาพสมรส
3. สัมพันธภาพในครอบครัว
4. ภาระครอบครัว
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน
3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร
4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน
5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

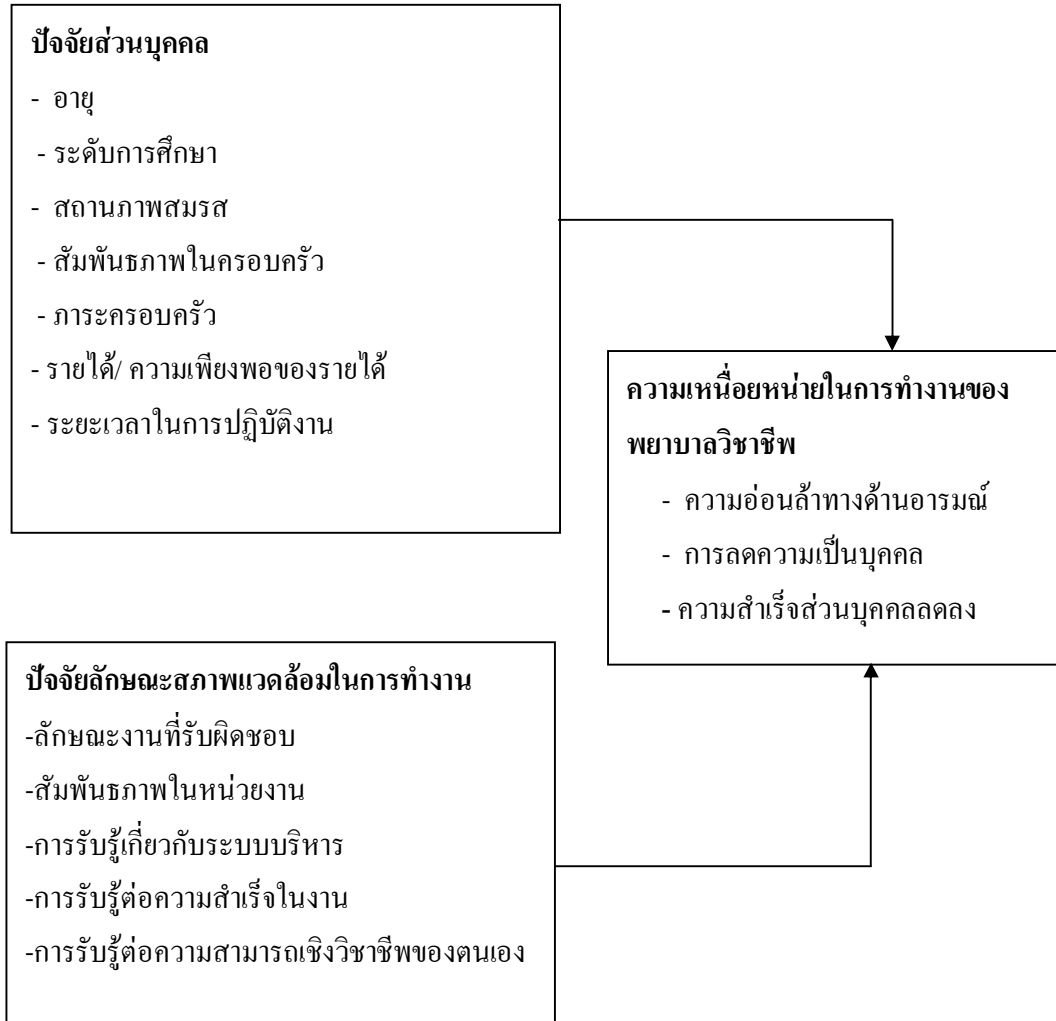
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์
2. การลดความเป็นบุคคล
3. ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพที่ 3.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 นิยามปฏิบัติการ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรการพยาบาลและผดุงครรภ์หรือเทียบเท่าปริญญาตรีหรือระดับปริญญาตรี หรืออนุปริญญาหรือปริญญาโท ได้รับเป็นผู้ประกอบวิชาชีพและเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานพยาบาลได้ กำลังปฏิบัติงานในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล อายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ยกเว้นผู้ลาศึกษาต่อและไม่อยู่ในตำแหน่งทางการพยาบาล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพยาบาล ซึ่งในที่นี้ หมายถึง อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

อายุ หมายถึง อายุเต็มของประชาชน นับจากวันเกิดจนถึงวันที่กรอกแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ในระดับประกาศนียบัตรการพยาบาลและการผดุงครรภ์เทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพโสด,สมรส

สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง บรรยากาศและความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวของพยาบาลประจำการกลุ่มตัวอย่าง โดยประเมินจากความรู้สึก จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ สัมพันธภาพในครอบครัวดี และสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี

ภาระครอบครัว หมายถึง ภาระและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ดูแลครอบครัว แบ่งออกเป็น รับภาระน้อย รับภาระปานกลาง รับภาระมาก

รายได้ หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้จากวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มรับราชการเป็นพยาบาลจนถึงปัจจุบัน โดยนับเป็นจำนวนปี

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพทั่วไปในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ประจำซึ่งครอบคลุมลักษณะทั่วไปของสถานที่ปฏิบัติงาน ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนสิ่งกระตุ้นได้แก่สวัสดิการและค่าตอบแทน ความอิสระในการทำงาน ความสามารถ และการตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร ความสมดุลของหน้าที่รับผิดชอบกับเวลาที่กำหนด

สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาซึ่งอาจมีลักษณะความเป็นมิตร เคารพนับถือซึ่งกันและกัน การติดต่อสัมพันธ์กันอย่างอบอุ่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความไว้วางใจต่อกัน การชี้แนะแนวทางแก่กันและกัน

การรับรู้ต่อระบบบริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการจัดการและดำเนินงานในหน่วยงาน ความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและนโยบาย ความมั่นคง ความยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน

การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตัวบุคลากร โดยแสดงว่าตนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นมองเห็นได้ หรือเห็นผลลัพธ์ของการใช้กำลังความสามารถของตน

การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกส่วนหนึ่ง ที่มีอยู่ในตนเองที่แสดงว่ามีอยู่อย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพ โดยปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ใจที่แสดงอาการร่วมกันทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ในการทำงานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล โดยวัดความเหนื่อยหน่ายใน 3 ลักษณะคือ

ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ (Emotion exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกว่าเบื่อหน่าย อ่อนล้า สิ้นหวังท้อแท้ เครียด คับข้องใจในการประกอบการทำงาน หหมดความอดทน ไม่สามารถจะทำงานต่อไปได้

การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกด้านลบ มีเจตคติในแง่ร้ายต่อผู้อื่น มองเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลของผู้อื่นลดลง ขาดความเห็นใจ ไม่สนใจในการให้บริการ รู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิตนเอง

ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง (Reduced personal accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ประเมินตนเองในทางไม่ดี ไม่สามารถที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และไม่อาจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้

3.3 สมมติฐานทางการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ:ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล” ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานเพื่อให้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พยาบาลวิชาชีพที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับภาระในการดูแลครอบครัวแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้และความเพียงพอของรายได้แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 11 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 12 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองในการทำงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ทั้งหมดจำนวน 932 คน (ปีพ.ศ. 2550) โดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติดังนี้

1. แผนกอายุรกรรม	จำนวน	112	คน
2. แผนกศัลยกรรม	จำนวน	232	คน
3. แผนกสูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม	จำนวน	174	คน
4. หออภิบาลผู้ป่วยหนัก	จำนวน	171	คน
5. ห้องผ่าตัด วิชาญญีและห้องพักฟื้น	จำนวน	106	คน
6. แผนกผู้ป่วยนอก	จำนวน	137	คน

3.4.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณได้ 300 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร (คน)
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{932}{1 + 932 (.05)^2} \\ &= 279.89 \end{aligned}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 300 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายโดยวิธีการจับสลากในแต่ละแผนกให้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแผนกต่าง ๆ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก

แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
แผนกอายุกรรม	112	36
แผนกศัลยกรรม	232	75
แผนกสูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม	174	56
หออภิบาลผู้ป่วยหนัก	171	55
ห้องผ่าตัด วิทยุฉีและห้องพักฟื้น	106	34
แผนกผู้ป่วยนอก	137	44
รวม	932	300

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.5.1 โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อคำถามปลายเปิดชนิดให้เลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของธัญสุดา วาทยะจินดา (2545: 100-102) จำนวน 28 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราวัดแบบ Likert, (Likert scale) 5 อันดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม เป็นดังนี้

คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จำนวนข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบของปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงาน ปรากฏดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนข้อคำถามข้อความเชิงบวกและเชิงลบของปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	4, 6, 7	1, 2, 3, 5
ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	8, 9, 10, 11, 12, 14	13
ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร	15, 16, 17, 18, 19	-
ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	21, 22, 23, 24	-
ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	25, 26, 27	28
รวม	22	6

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach and Jackson (1982) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 22 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 อันดับ คือ เป็นประจำ เป็นบางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคยเลย แบบวัดความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้สึกล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 8, 9, 13, 15, 16, 20, 21
2. ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 7, 11, 19, 22
3. ด้านความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 5, 6, 10, 12, 14, 17, 18 ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม เป็นดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
4	เป็นประจำ	ไม่เคยเลย
3	เป็นบางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง
2	นาน ๆ ครั้ง	เป็นบางครั้ง
1	ไม่เคยเลย	เป็นประจำ

จำนวนคำถามเชิงบวกและเชิงลบของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนข้อคำถามข้อความเชิงบวกและเชิงลบของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แบบวัดความเหนื่อยหน่าย	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	-	1, 3, 8, 9, 13, 15, 16, 20, 21,
ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล	-	2, 7, 11, 19, 22
ด้านความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล	4, 5, 6, 10, 12, 14, 17, 18	-
รวม	8	14

3.6 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร นิยามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยทุกตัวแปร

2. ร่างคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยาม ตัวแปรทุกตัวแปรในการวิจัย

3. ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปให้ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ คือ รศ.ดร.สากล จริยวิธานนท์ ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น ความตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับนิยามตัวแปร แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.7038 และ 0.8176 (จากจำนวนพยาบาลกลุ่มทดลอง 30 คน)

5. จัดเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มี 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ไปแจกให้พยาบาลกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน

3.7 การรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการ วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาลเพื่อขอเก็บข้อมูล

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล พร้อมทั้งอธิบายวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลา 4 สัปดาห์ ในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามที่ติดค้างหรือไม่สมบูรณ์ 2 สัปดาห์ รวมเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 6 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืนโดยมีฉบับสมบูรณ์ 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและเวลาที่กำหนดไว้แล้ว ทำการตรวจให้คะแนนและลงรหัส เตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS+ (Statistical Package For the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างของสถิติของการวิจัยครั้งนี้ ใช้ความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 (= 0.5) เป็นเกณฑ์การยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพ สัมพันธภาพกับสมาชิกภายในครอบครัว ภาระในการดูแลครอบครัว รายได้และรายจ่ายประจำระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับคะแนนปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถแปลความหมายระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 3.68- 5.00 หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานดี

ค่าเฉลี่ย 2.34- 3.67 หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00- 2.33 หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกล่อล้อน้ำทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล ด้านความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล สามารถแปลความหมายระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 3.01- 4.00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยหน่ายน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.01-3 .00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยหน่ายปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยหน่ายมาก

4. ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้วยค่า t-test กรณีตัวแปรอิสระจำแนกเป็น 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ:กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล สำหรับบทนี้ผู้ศึกษา ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ผลวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพในวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน โดยมีคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.1)

อายุ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 51.3 มีอายุต่ำกว่า 39 ปี และ ร้อยละ 48.7 มีอายุมากกว่า 39 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพร้อยละ 72.7 จบระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.0 จบระดับปริญญาโท ร้อยละ 36.0 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตร

สถานภาพ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 64.3 เป็นโสด ร้อยละ 35.7 สมรสแล้ว สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 84.0 รักใคร่กันดี และมีความสุข ร้อยละ 16.0 ทะเลาะวิวาทเป็นบางครั้ง

การรับภาระในการดูแลครอบครัวพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 15.7 รับภาระมาก ร้อยละ 49.3 รับภาระปานกลาง ร้อยละ 35.0 รับภาระน้อย

รายได้และรายจ่ายประจำของพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 46.7 เพียงพอใช้ ร้อยละ 30.0 มีเงินเหลือออม ร้อยละ 23.3 ไม่เพียงพอ / แสวงหารายได้เพิ่มเติม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 51.0 รับราชการมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป และ ร้อยละ 49.0 รับราชการต่ำกว่า 15 ปี

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=300)	ร้อยละ (100.0)
1. กลุ่มอายุ		
อายุต่ำกว่า 39 ปี	154	51.3
มากกว่า 39 ปี ขึ้นไป	146	48.7
2. ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตร	36	12.0
ปริญญาตรี	218	72.7
ปริญญาโท	46	15.3
อื่นๆ	2	0.7
3. สถานภาพ		
โสด	193	64.3
สมรส	107	35.7
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	14	4.7
4. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับสมาชิกภายในครอบครัว		
รักใคร่กันดีและมีความสุข	252	84.0
ทะเลาะวิวาทเป็นบางครั้ง	48	16.0
อื่น ๆ	5	1.7
5. การรับภาระในการดูแลครอบครัวของท่าน		
ไม่ต้องรับภาระใด ๆ เลย	27	9.0
รับภาระน้อย	105	35.0
รับภาระปานกลาง	148	49.3
รับภาระมาก	47	15.7
6. ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำท่านเป็นอย่างไร		
มีเงินเหลือออม	90	30.0
เพียงพอใช้	140	46.7
ไม่เพียงพอ/แสวงหารายได้เพิ่มเติม	70	23.3
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 15 ปี	147	49.0
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	153	51.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับ ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน และด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.06	.434	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน	3.71	.384	ดี
3. ด้าน การรับรู้ต่อระบบบริหาร	3.53	.521	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จใน การทำงาน	3.79	.470	ดี
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิง วิชาชีพของตนเอง	3.68	.455	ดี
รวม (n=300)	3.52	.276	ปานกลาง

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นคำถาม พบผลดังต่อไปนี้

4.2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

จากการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่า พยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลมีระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ลักษณะงานที่ต้อง

ทำงานแข่งกับเวลาอยู่เสมอมีลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) นอกจากนั้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ได้รับงานมากจนทำไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา ลักษณะงานที่เป็นอุปสรรคต่อครอบครัวของท่าน ลักษณะงานที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงทำงาน ลักษณะงานที่ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรดีแล้ว มีลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96, 2.68, 2.81, 3.35, 2.92, 2.56 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาอยู่เสมอ	4.12	.775	ดี
2. ท่านมักได้รับงานมากจนทำไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา	2.96	.919	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกว่างงานเป็นอุปสรรคต่อครอบครัวของท่าน	2.68	1.091	ปานกลาง
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	2.81	1.037	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.35	1.130	ปานกลาง
6. ค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงทำงาน	2.92	1.057	ปานกลาง
7. ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรดีแล้ว	2.56	1.038	ปานกลาง
รวม (n=300)	3.06	.434	ปานกลาง

4.2.2 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล พบว่า มีระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ด้านท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันเป็นอย่างดี ด้านท่านยอมรับในความสามารถของเพื่อน ด้านผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน ด้านเมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านสามารถปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมั่นใจ ด้านหน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาและร่วมกัน

ปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79, 4.00, 3.84, 3.78, 3.80 ตามลำดับ) มีสัมพันธภาพในหน่วยงานอยู่ในระดับดี และด้านท่านสามารถพุดจาปรึกษาหารือในปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวกใจ ด้านเพื่อนร่วมงานของท่านไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงแม้ว่าจะทำให้งานดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.58, และ 3.21 ตามลำดับ) มีสัมพันธภาพในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 สัมพันธภาพในหน่วยงาน

สัมพันธภาพในหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันเป็นอย่างดี	3.79	.633	ดี
9. ท่านยอมรับในความสามารถของเพื่อน	4.00	.504	ดี
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.84	.690	ดี
11. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมั่นใจ	3.78	.702	ดี
12. ท่านสามารถพุดจาปรึกษาหารือในปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวกใจ	3.58	.761	ปานกลาง
13. เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงแม้ว่าจะทำให้งานดีขึ้น	3.21	.939	ปานกลาง
14. หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาและร่วมกันปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน	3.80	.632	ดี
รวม (n=300)	3.71	.384	ดี

4.2.3 ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารในหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารในหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล พบว่า มีระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารในหน่วยงานภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ด้านหน่วยงานของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ด้านหน่วยงานของท่านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.82) มีการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับดี และด้านท่านได้รับทุนอุดหนุนในการพัฒนาตนเอง ด้านการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี ด้านการ

ประสานงานในหน่วยงานรวดเร็วและถูกต้อง ด้านผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 2.82, 3.64, 3.54, 3.50 ตามลำดับ) มีการรับรู้ต่อระบบบริหารในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 การรับรู้ต่อระบบบริหาร

การรับรู้ต่อระบบบริหาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
15. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	3.84	.591	ดี
16. หน่วยงานของท่านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.82	.744	ดี
17. ท่านได้รับทุนอุดหนุนในการพัฒนาตนเอง	2.82	1.012	ปานกลาง
18. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี	3.64	.701	ปานกลาง
19. การประสานงานในหน่วยงานรวดเร็วและถูกต้อง	3.54	.742	ปานกลาง
20. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงานของท่าน	3.50	.931	ปานกลาง
รวม(n=300)	3.53	.521	ปานกลาง

4.2.4 ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล พบว่า มีระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านท่านมีความภูมิใจที่ท่านมีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จ ด้านผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนทำให้งานสำเร็จ ด้านท่านรู้สึกว่ามีผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.48, 3.74, 3.81 ตามลำดับ) สำหรับด้านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไว้วางใจในผลการทำงานของท่านอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 4.6 การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน

การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
21. ท่านมีความภูมิใจที่ท่านมีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงาน ประสบความสำเร็จ	4.14	.518	ดี
22. รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในผลการทำงานของท่าน	3.48	.966	ปานกลาง
23. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนทำให้งานสำเร็จ	3.74	.690	ดี
24. ท่านรู้สึกว่าคุณร่วมงานยอมรับในการทำงานของท่าน	3.81	.563	ดี
รวม (n=300)	3.79	.470	ดี

4.2.5 ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล พบว่า มีระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ด้านท่านปฏิบัติงานแต่ละอย่างด้วยความชำนาญ ด้านท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเสมอ ด้านท่านเป็นผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.97, 3.84 ตามลำดับ) มีปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดี ส่วนด้านท่านขาดโอกาสนำนวัตกรรมใหม่ๆมาปรับปรุงการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.93) มีปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
25. ท่านปฏิบัติงานแต่ละอย่างด้วยความชำนาญ	3.99	.633	ดี
26. ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเสมอ	3.97	.560	ดี
27. ท่านเป็นผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำใน การทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้	3.84	.583	ดี
28. ท่านขาดโอกาสนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับปรุงการทำงาน	2.93	.890	ปานกลาง
รวม (n=300)	3.68	.455	ดี

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านความสำเร็จส่วนบุคคล พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.38) ด้านการลดการเป็นบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.81) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านและภาพรวม

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.38	.543	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	1.81	.510	มาก
3. ด้าน ความสำเร็จส่วนบุคคล	3.16	.413	น้อย
รวม (n=300)	2.53	.425	ปานกลาง

4.3.1 ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อ 1 ฉันรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) ข้อ 3 ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าฉันจะต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.49) ข้อ 8 การทำงานกับบุคคลอื่นโดยตรงทำให้ฉันเครียดมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ข้อ 9 ฉันรู้สึกสิ้นหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.63) ข้อ 13 ฉันรู้สึกว่ากำลังทำงานที่หนักมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) ข้อ 15 ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) ข้อ 16 ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) ข้อ 20 การทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียดกับฉันจริงๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ข้อ 21 ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงานของฉัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28)

ตารางที่ 4.9 ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ฉันรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน	2.63	.674	ปานกลาง
3. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าฉันจะต้อง เผชิญกับการทำงานอีกวัน	2.50	.840	ปานกลาง
8. การทำงานกับบุคคลอื่น โดยตรงทำให้ฉันเครียดมากเกินไป	2.23	.739	ปานกลาง
9. ฉันรู้สึกสิ้นหวัง	1.63	.767	มาก
13. ฉันรู้สึกว่ากำลังทำงานที่หนักมากเกินไป	2.72	.737	ปานกลาง
15. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน	2.68	.876	ปานกลาง
16. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน	2.51	.734	ปานกลาง
20. การทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดวันเป็นสิ่งที่ดึง เครียดกับฉันจริงๆ	2.24	.806	ปานกลาง
21. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงานของฉัน	2.28	.810	ปานกลาง
รวม (n=300)	2.38	.544	ปานกลาง

4.3.2 ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดการเป็นบุคคล

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลด้านการลดการเป็นบุคคล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.81) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อ 2 ฉันไม่เคยใส่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.75) ข้อ 7 รู้สึกได้ปฏิบัติต่อบุคคลบางคนเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.52) ข้อ 11 ฉันวิตกกังวลว่างานนี้กำลังทำจิตใจให้แข็งแกร่ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ข้อ 19 ฉันเริ่มเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อบุคคลอื่น เมื่อเริ่มทำงานนี้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.56) ข้อ 22 ฉันรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากบุคคลอื่นในปัญหาบางอย่างของเขาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.18)

ตารางที่ 4.10 ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดการเป็นบุคคล

ด้านการลดการเป็นบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
2. ฉันไม่เคยใส่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นกับบุคคลอื่น	1.75	.777	มาก
7. รู้สึกได้ปฏิบัติต่อบุคคลบางคนเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ	1.51	.787	มาก
11. ฉันวิตกกังวลว่างานนี้กำลังทำจิตใจให้แข็งกระด้าง	2.04	.893	ปานกลาง
19. ฉันเริ่มเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อบุคคลอื่น เมื่อเริ่มทำงานนี้	1.56	.754	มาก
22. ฉันรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากบุคคลอื่นในปัญหาบางอย่างของเขา	2.18	.687	ปานกลาง
รวม (n=300)	1.81	.510	มาก

4.3.3 ความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อ 4 ฉันรู้สึกว่าคุณมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของผู้อื่นในทางที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.84) อยู่ในระดับปานกลาง ข้อ 5 ฉันได้สร้างสิ่งมีคุณค่ามากมายในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.16) อยู่ในระดับน้อย ข้อ 6 ฉันรู้สึกเต็มไปด้วยพลัง (ค่าเฉลี่ย 3.07) อยู่ในระดับน้อย ข้อ 10 ฉันสามารถเข้าใจถึงบุคคลอื่นว่าเขารู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร (ค่าเฉลี่ย 3.07) อยู่ในระดับน้อย ข้อ 12 รู้สึกเป็นสุขหลังจากการทำงานกับบุคคลอื่นได้สำเร็จลุล่วง (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับน้อย ข้อ 14 ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายกับบุคคลอื่นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.19) อยู่ในระดับน้อย ข้อ 17 การทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบ (ค่าเฉลี่ย 3.24) อยู่ในระดับน้อย ข้อ 18 สามารถแก้ไขปัญหาของบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.04) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.11 ความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

ด้าน ความสำเร็จส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
5. ฉันได้สร้างสิ่งมีคุณค่ามากมายในงาน	3.15	.712	น้อย
6. ฉันรู้สึกเต็มไปด้วยพลัง	3.07	.746	น้อย
10. ฉันสามารถเข้าใจถึงบุคคลอื่นว่าเขารู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร	3.07	.707	น้อย
12. รู้สึกเป็นสุขหลังจากการทำงานกับบุคคลอื่น ได้สำเร็จดูว่าง	3.60	.634	น้อย
14. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายกับบุคคลอื่นได้ง่าย	3.19	.643	น้อย
17. การทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบ	3.24	.650	น้อย
18. สามารถแก้ไขปัญหของบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.04	.602	น้อย
รวม (n=300)	3.16	.425	น้อย

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พยาบาลวิชาชีพที่มีกลุ่มอายุ แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.12 การศึกษา พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อายุมากกว่า 39 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และ อายุต่ำกว่า 39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 เมื่อทำการทดสอบโดยใช้ t-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig. (2-tailed)
มากกว่า 39 ปีขึ้นไป	146	2.51	.296	-1.472	.142
อายุต่ำกว่า 39 ปี	154	2.55	.256		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 2 พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ ปริญญาโท ปริญญาตรี ประกาศนียบัตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55, 2.53, 2.51 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี F-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig. F
ประกาศนียบัตร	36	2.51	.323	.285	.752
ปริญญาตรี	218	2.53	.271		
ปริญญาโทและอื่นๆ	46	2.55	.277		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 3 พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพแตกต่างกัน 2 สถานภาพ คือ โสด/หม้าย /หย่า/แยกกันอยู่และสมรส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53, 2.54 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี t-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig (2-tailed)
โสด/หม้าย/หย่า /แยกกันอยู่	193	2.53	.262	-.312	.755
สมรส	107	2.54	.303		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 4 พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพภายในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพภายในครอบครัวแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน ตามสถานภาพ 2 สถานภาพ คือ รักใคร่กันดีและมีความสุข (จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 84) ทะเลาะวิวาทเป็นบางครั้ง (จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16) ซึ่งมีความแตกต่างกันมาก จึงไม่ต้องทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับภาระในการดูแลครอบครัวแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีการรับภาระในการดูแลครอบครัวแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน โดยจำแนกตามการรับภาระในการดูแลครอบครัวคือ รับภาระน้อย รับภาระปานกลาง รับภาระมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48, 2.53, 2.63 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี F-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับภาระในการดูแลครอบครัวของท่านแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามการรับภาระในการดูแลครอบครัว

การรับภาระในการดูแลครอบครัว	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig. F
รับภาระน้อย	106	2.48	.259	4.396	.013
รับภาระปานกลาง	147	2.53	.281		
รับภาระมาก	47	2.63	.281		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 6 พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้และความเพียงพอของรายได้ แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4. 16 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้และความเพียงพอของรายได้ แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55, 2.48, 2.59 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี F-test ปรากฏว่า พยาบาล

วิชาชีพที่มีรายได้และรายจ่ายประจำแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายได้และรายจ่ายประจำ

รายได้และรายจ่ายประจำ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig. F
มีเงินเหลือออม	90	2.55	.268	4.230	.015
เพียงพอใช้	140	2.48	.274		
ไม่เพียงพอ / แสวงหารายได้เพิ่มเติม	70	2.59	.279		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 7 พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51, 2.55 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี t-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 7

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig. (2-tailed)
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	153	2.51	.299	-1.463	.145
ต่ำกว่า 15 ปี	147	2.55	.249		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 8 พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบ แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบ แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46, 2.52, 2.60 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี F-test ปรากฏว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 8

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig. F
ลักษณะงานที่รับผิดชอบมาก	18	2.46	.293	1.726	.180
ลักษณะงานที่รับผิดชอบปานกลาง	253	2.52	.279		
ลักษณะงานที่รับผิดชอบน้อย	29	2.60	.239		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 9 พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน 2 ลักษณะคือ สัมพันธภาพในหน่วยงานดีและสัมพันธภาพในหน่วยงานปานกลาง/ไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51, 2.56 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี t-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีพยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 9

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตาม สัมพันธภาพในหน่วยงาน

สัมพันธภาพในหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig. (2-tailed)
สัมพันธภาพในหน่วยงานดี	197	2.51	.268	1.489	.138
สัมพันธภาพในหน่วยงานปานกลาง/ไม่ดี	103	2.56	.291		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 10 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน 3 ลักษณะ คือการรับรู้ต่อระบบบริหารดี การรับรู้ต่อระบบบริหารปานกลาง และการรับรู้ต่อระบบบริหารไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51, 2.53, 2.71 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี F-test ปรากฏว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 10

ตารางที่ 4. 20 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตาม การรับรู้ต่อระบบบริหาร

การรับรู้ต่อระบบบริหาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig. F
การรับรู้ต่อระบบบริหารดี	103	2.51	.268	2.929	.055
การรับรู้ต่อระบบบริหารปานกลาง	185	2.53	.291		
การรับรู้ต่อระบบบริหารไม่ดี	12	2.71	.		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 11 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ต่อความสำเร็จ ดีและการรับรู้ต่อความสำเร็จปานกลาง/ไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51, 2.57 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี t-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 11

ตารางที่ 4. 21 ผลการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig. (2-tailed)
การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน					
การรับรู้ต่อความสำเร็จ ดี	204	2.51	.263	1.815	.071
การรับรู้ต่อความสำเร็จ ปานกลาง/ไม่ดี	96	2.57	.300		
รวม	300	2.53	.277		

สมมติฐานที่ 12 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ต่อความสำเร็จ ดีและการรับรู้ต่อความสำเร็จปานกลาง/ไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55, 2.50 ตามลำดับ) เมื่อทำการทดสอบโดยวิธี t-test ปรากฏว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 12

ตารางที่ 4.22 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองแตกต่างกันจะมี
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ ของตนเอง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig. (2-tailed)
การรับรู้เชิงวิชาชีพฯ ดี	170	2.55	.283	-1.652	.100
การรับรู้เชิงวิชาชีพฯ ปานกลาง/ไม่ดี	128	2.50	.265		
รวม	300	2.53	.277		

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจในช่วงระยะหนึ่ง (Cross Sectional Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: วิชาชีพพยาบาลวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โดยเน้นที่ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ทั้งหมดจำนวน 932 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 51.3 มีอายุต่ำกว่า 39 ปี และ ร้อยละ 48.7 มีอายุมากกว่า 39 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมา ร้อยละ 14.7 จบระดับปริญญาโท สถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาสมรสแล้ว ร้อยละ 35.7 สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวส่วนใหญ่รักใคร่กันดีและมีความสุข คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมา ทะเลาะวิวาทเป็นบางครั้ง ร้อยละ 14.3 การรับภาระในการดูแลครอบครัวส่วนใหญ่รับภาระมาก คิดเป็นร้อยละ 15.7 รองลงมา รับภาระปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ 49.3 รายได้และรายจ่ายประจำส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา เพียงพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 30 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่รับราชการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา รับราชการต่ำกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0

5.1.2 ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านที่อยู่ใน

ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.53)

5.1.3 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.45) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการลดการเป็นบุคคล (ค่าเฉลี่ย 1.81) ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.38) ด้านที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.16)

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พยาบาลวิชาชีพที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพภายในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับภาระในการดูแลครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้และรายจ่ายประจำแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 8 พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 9 พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 9

สมมติฐานที่ 10 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ยอมรับสมมติฐานที่ 10

สมมติฐานที่ 11 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธสมมติฐานที่ 11

สมมติฐานที่ 12 พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษา ปฏิเสธรับสมมติฐานที่ 12

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล พบว่ามีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

5.2.1 ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.45) อภิปรายได้ว่า ลักษณะงานพยาบาลเป็นงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อความเป็นความตายของผู้ป่วยและต้องให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา และต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรหลายฝ่าย เช่น แพทย์ เภสัชกร เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ซึ่งมีพื้นฐานพัฒนาการทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ปัจจุบันลักษณะงานของวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล เป็นการรักษาผู้ป่วยระดับตติยภูมิ ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการรักษาโรคที่รุนแรงและซับซ้อน มีผู้ให้บริการเป็นผู้ชำนาญเฉพาะทาง มีการนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้จึงเป็นแหล่งวิชาการที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลยังเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานของ

บุคลากรทางการแพทย์หลายหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการแพทย์ การพยาบาลเฉพาะสาขา รวมทั้งผู้ศึกษาคูงานในและต่างประเทศที่เน้นลักษณะงานวิชาชีพในประเทศที่พัฒนาแล้ว ต้องการพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน ด้วยเหตุผลดังกล่าวสภาพแวดล้อมในการทำงานพยาบาลต้องขึ้นเวรเช้า บ่าย ดึก พักผ่อนน้อย ทำงานหนัก และต้องเผชิญต่อความเครียดอยู่ตลอดเวลา และลักษณะอาการที่กว้างขวางซับซ้อนพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงการเดินทางมาปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานผลัดบ่าย ดึกและจากลักษณะงานจะเสี่ยงต่อภาวะติดเชื้อมากมาย พยาบาลจึงรู้สึกไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะโรงพยาบาลขนาดใหญ่ได้มีการควบคุมการปฏิบัติงานโดยการบริหารจัดการภายใน ได้แก่ การมอบหมายงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การนิเทศงานโดยหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการพยาบาล มีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับรูปแบบของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้อาจมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้ทั้งสิ้น

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษา พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลมีระดับความเหนื่อยหน่ายมาก อภิปรายได้ว่า งานพยาบาลเป็นงานที่มีหน้าที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และการปฏิบัติการพยาบาลนั้นเป็นการปฏิบัติให้กับมนุษย์ซึ่งมีความเจ็บป่วย มีความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วย หรือมีแนวโน้มว่าจะเจ็บป่วย นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีพื้นฐานพัฒนาการทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกัน พยาบาลต้องประสบความสำเร็จของสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ญาติและบุคลากรในทีมสุขภาพ รวมทั้งบุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ต้องขึ้นปฏิบัติงานในยามวิกาล และมีวันหยุดพักผ่อนไม่ตรงกับบุคลากรในวิชาชีพอื่น สภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้พยาบาลขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรยากาศที่พยาบาลต้องเผชิญในสถานที่ทำงาน ลักษณะงานที่ต้องอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีแต่ความเจ็บป่วย ผู้ที่เสี่ยงต่อความตาย ความทุกข์ทรมาน และผู้เรียกร้องทุกสิ่งทุกอย่างจากพยาบาล นโยบายและการบริหารงานในหน่วยงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของพยาบาล เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ขาดความเหมาะสมไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ เสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่ขาดความยุติธรรม ขาดความเข้าใจผู้บังคับบัญชา หรือไม่ให้ออกสัปดาห์หน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้จากนโยบายของรัฐบาลมีการให้บริการระบบประกันสุขภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันทางระบบคุณภาพด้านการให้บริการสุขภาพ มี

การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้การดูแลสุขภาพมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้พยาบาลต้องติดตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และปรับเปลี่ยนวิธีการดูแลรักษา มีการเรียนรู้การใช้อุปกรณ์พิเศษต่างๆ ตลอดจนมีการคิดค้นนวัตกรรมทางการพยาบาลเพื่อเพิ่มความสะดวก ปลอดภัยและเพิ่มคุณภาพงาน มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงาน พยาบาลทุกคนต้องมีการปรับปรุงคุณภาพงานด้านการบริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและระมัดระวังข้อผิดพลาดในการพยาบาล ดังนั้นพยาบาลต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา คือต้องมีความรู้ในทุก ๆ เรื่อง เช่น สิทธิผู้ป่วย การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การลดอัตราเสี่ยงและอุบัติการณ์ต่างๆ การเฝ้าระวังป้องกันการติดเชื้อและการแพร่กระจายโรค มีการเพิ่มภาระงานทางด้านเอกสาร วิชาการและงานวิจัย ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้วิถีชีวิตพยาบาลมีความยากลำบากมากขึ้น ต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติมกับกระบวนทัศน์ใหม่ ๆ เสียสละเวลามากขึ้นในการร่วมมือพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลงในยุคของปฏิรูประบบบริการ สุขภาพสู่โรงพยาบาลคุณภาพ การปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคระบาดที่รุนแรงและการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ เช่น อุบัติภัยยานยนต์ในช่วงเทศกาล ภัยจากธรรมชาติ ภัยจากการจลาจลและประท้วงทางการเมือง และภัยจากโรคระบาดที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ เช่น ไข้หวัดนก ไข้หวัด 2009 เป็นต้น ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นมานี้ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง เมื่อสะสมเป็นเวลานานและเรื้อรังก็จะนำไปสู่สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ถ้าองค์กรไม่มีการแก้ไขปัญหาคความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพให้ดีขึ้นได้ อาจทำให้ในอนาคตพยาบาลวิชาชีพอาจมีความเหนื่อยหน่ายเพิ่มมากขึ้น และจะทำให้องค์กรเกิดผลกระทบทางลบได้ เช่น ต้องสูญเสียงบประมาณเพิ่มขึ้นในการรับบุคลากรทดแทน และเกิดผลเสียต่อการบริการผู้ป่วยได้เนื่องจากผู้ให้บริการมีความรู้สึกเฉื่อยชา ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีลักษณะของการลดความเป็นบุคคล มีความรู้สึกในด้านลบ มีเจตคติในแง่ร้ายต่อผู้อื่น เห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลของผู้อื่นลดลง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้ และหาวิธีบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริระยา สัมมาวาจ (2532) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้แบบทดสอบวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีระดับความเหนื่อยหน่ายด้านลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษา พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีระดับความเหนื่อยหน่ายปานกลาง อภิปรายได้ว่า ลักษณะของงานพยาบาลเป็นงานที่หนักและต้อง

รับผิดชอบต่อความเจ็บป่วยของมนุษย์ตลอดเวลา การเผชิญความเครียดในด้านต่าง ๆ เช่น โรคติดเชื้อ โรคระบาด ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายขององค์กร การเตรียมตัวเรื่องการออกนอกระบบขององค์กร การเตรียมพร้อมด้านงานคุณภาพเพื่อเตรียมพร้อมการตรวจสอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพจากสภาการพยาบาล เป็นต้น ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายและอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ในการทำงานของพยาบาลได้ทั้งสิ้น

ผลการศึกษารายนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญสุดา วาทยะจินดา (2545) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 105 คน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนักส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง

จากการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลงอยู่ในระดับน้อย อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีแนวโน้มของการศึกษาระดับปริญญาโทเพิ่มมากขึ้น จึงมีผลทำให้พยาบาลวิชาชีพมีแนวคิดกว้างไกลมากขึ้น ยึดหลักเหตุผลในการทำงานมากขึ้น ประกอบกับเป็นคนไทยจึงมีลักษณะทางวัฒนธรรมด้านการเห็นอกเห็นใจ มีความเมตตา กรุณาชอบการช่วยเหลือเกื้อกูลกันอยู่แล้ว เมื่อมาปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ จึงทำให้น่าหนักแห่งความเมตตา กรุณามาใช้กับผู้ป่วย และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล ซึ่งได้รับการปลูกฝังแนวคิดและค่านิยมทางวิชาชีพ ด้วยการยึดหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพ

ผลการศึกษารายนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรา วีรปฏิญญา (2537) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดสถาบันกำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน

5.2.2 ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.58) อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ส่วนใหญ่จบระดับปริญญา จึงเป็นผู้มีความรู้ มีเหตุผล สามารถยอมรับในสิ่งที่ถูกต้องตามหลักมาตรฐานวิชาชีพ ได้รับการปลูกฝังให้ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่

1. พยาบาลพึงให้บริการพยาบาลด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยไม่จำกัดในเรื่องสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ คุณสมบัติเฉพาะกิจ หรือสภาพปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย

2. พยาบาลพึงเคารพสิทธิส่วนตัวของผู้ป่วยโดยรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยไว้เป็นความลับ

3. พยาบาลพึงให้การปกป้องคุ้มครองแก่ผู้ป่วย สังคม ในกรณีที่มีการให้บริการสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ถูกกระทำการที่อาจเกิดจากความไม่รู้ ขาดศีลธรรม จริยธรรม หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายจากบุคคลหนึ่งบุคคลใด

4. พยาบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการตัดสินใจและให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยแต่ละราย

5. พยาบาลพึงดำรงไว้ซึ่งสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล

6. พยาบาลพึงตัดสินใจด้วยความรอบคอบถี่ถ้วน ใช้ข้อมูลสมรรถนะและคุณสมบัติอื่น ๆ เป็นหลักในการขอคำปรึกษาหารือ ขอมอบในหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงการมอบหมายกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาลให้ผู้อื่นปฏิบัติ

7. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนในกิจกรรมการพัฒนาความรู้เชิงวิชาชีพ

8. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนในการพัฒนาวิชาชีพและส่งเสริมมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล

9. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมในการที่จะกำหนดและดำรงไว้ซึ่งสถานภาพของการทำงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง

10. พยาบาลพึงมีส่วนร่วมในการปกป้อง คุ้มครอง สังคม จากการเสนอข้อมูลที่ผิด และดำรงไว้ซึ่งความสามัคคีในวิชาชีพ

ดังนั้น จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลสามารถยอมรับในปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ภายใต้ นโยบายที่ถูกต้องชัดเจนตามหลักมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ผลการศึกษาจึงพบว่าปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของกานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.06) อยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะงานที่ต้องเผชิญความกดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติการพยาบาล ในสภาพผู้ป่วยที่กำลังประสบความเป็นความตาย หรือภาวะวิกฤติอยู่เสมอ

ต้องการตัดสินใจรีบด่วน สถานการณ์ในที่ทำงานที่ต้องสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพและความปลอดภัย ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันเกินไป ต้องอยู่เวรวันหยุด มีการพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำงานหนักต่อเนื่องและตลอดเวลา เงินเดือนและค่าตอบแทนน้อยไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบกับความเป็นความตายของมนุษย์ ลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับทักษะหรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงความสนใจหรือไม่ตรง ความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ในที่สุด และเนื่องจากลักษณะงานของพยาบาล วิชาชีพทั้งหมดเป็นงานที่หนักและรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้ป่วยตลอดเวลา

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยลักษณะ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) อยู่ในระดับปานกลาง อภิปราย ได้ว่า พยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ส่วนใหญ่มีอายุ เฉลี่ยมากกว่า 39 ปี ขึ้นไป อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและ การทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานมานานแล้วมักจะ มีความอดทนสูงกว่า มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคงกว่า ตลอดจนสามารถทนแรงกดดันต่างๆ ได้ดีกว่า จึงทำให้มีความสามารถด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารในหน่วยงานได้ดีกว่าพยาบาลที่มีอายุ น้อยกว่า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับดี อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลส่วนใหญ่จบระดับปริญญา จึงเป็นผู้มีความรู้ มีเหตุผล มีการเรียนรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองอย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพ โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี คุณภาพตามหลักมาตรฐานวิชาชีพ โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) อยู่ในระดับดี อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลยึดหลักระบบอาวุโส รุ่นน้องเคารพรุ่นพี่ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง เมื่อมีปัญหาเรื่องงานสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมั่นใจและสะดวกใจ หน่วยงานมีการรับฟังปัญหาและร่วมกันปรึกษาหารือเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี

ผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วรนุช กิตสัมปันท์ (2537) ศึกษาวิจัยเรื่อง สัมพันธภาพระหว่างความเข้มแข็งอดทนสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวช ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้มแข็งอดทนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง

ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) อยู่ในระดับดี อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพของวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลมีความภาคภูมิใจที่มีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงานประสบผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจและให้การสนับสนุนการทำงานจนประสบผลสำเร็จ ผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานซึ่งกันและกัน

ผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพจำนวน 339 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความเหนื่อยหน่าย

5.2.3 การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีกลุ่มอายุ แตกต่างกันไปไม่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน อภิปรายได้ว่า ลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นงานที่หนักและต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้ป่วยตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่จะมาทำงานด้านพยาบาลรับทราบและตระหนักเป็นอย่างดี ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุจึงไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลใน

โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน โดยพยาบาลที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวแบบรักใคร่กันดี จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวแบบทะเลาะวิวาทกันเป็นบางครั้ง อภิปรายได้ว่า สถาบันครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดในสังคม เป็นกลไกที่ช่วยประคับประคอง ให้ความรักความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันกับมนุษย์ ครอบครัวจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ถ้าสถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศเป็นมิตร หัวดีต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคคลก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของทรงสุข หงส์พิพัฒน์ เบญญา เตากล้า และรัตนา จารุวรรณ (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพยาบาลวิชาชีพ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นทางใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ นอกจากนี้ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม มีการให้รางวัล ยกย่องชมเชยกับบุคคลที่ปฏิบัติงานดี มีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้และความสามารถ ได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจและแนะนำงานอย่างใกล้ชิด การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคิดคล้ายกับตน การได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในหน่วยงาน ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานที่สะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างที่เหมาะสม ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีสถานที่จอดรถพอเพียง มีสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ

นอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งองค์ประกอบลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าวข้างต้น จะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของกานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน อภิปรายได้ว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานและระหว่างบุคลากรมีความสำคัญต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายอย่างมาก เนื่องจากวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาลมีหอผู้ป่วยหลายแผนก พยาบาลวิชาชีพบางหอผู้ป่วยมีลักษณะงานที่ต้องติดต่อขอความร่วมมือจากบุคลากรต่าง ๆ เป็นต้นว่า แพทย์ ธาราการเก็บเลือด หน่วยแพทย์รังสีวินิจฉัย การติดต่อระหว่างหอผู้ป่วยด้วยกัน การทำงานจึงต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมีความร่วมมือช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน จึงทำให้บางครั้งอาจมีการประสานงานหรือการติดต่อที่ไม่เข้าใจกันได้ โดยเฉพาะหอผู้ป่วยหนักหรือภาวะวิกฤต สำหรับหอผู้ป่วยทั่วไปจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป จึงมีการติดต่อสัมพันธภาพแบบค่อยเป็นค่อยไป ความขัดแย้งจะน้อยกว่าหอผู้ป่วยหนัก จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุขุมาลัย ศาลาโรจน์ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายของโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก Maslach ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อภิปรายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล มีการปฏิบัติงานแต่ละอย่างด้วยความชำนาญ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเสมอ เป็นผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้ พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญา มีความรู้ มีเหตุผล รู้จักใช้ความคิดและสามารถตัดสินใจเลือกแก้ปัญหาที่เหมาะสมได้ดี จึงมีผลทำให้เกิดการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองในการทำงานได้ดีเหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา ว่องธนากุล (2549) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความ เหนื่อยหน่ายในการทำงานเช่นเดียวกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษานี้ พบว่า มีปัจจัยทั้งด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล แม้จะเป็นความ เหนื่อยหน่ายในระดับปานกลาง แต่อาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต การสูญเสียบุคลากรไป หรือ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เนื่องจากพยาบาลเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ทักษะคติต่อ วิชาชีพทำให้พยาบาลมีขวัญและกำลังใจต่ำ ดังนั้นเราควรตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน คณะผู้วิจัยขอเสนอการปรับปรุงแก้ไขหรือส่งเสริมในเรื่องต่อไปนี้

1. ด้านตัวพยาบาล

ควรมีการศึกษาแนวทางการบรรเทาหรือแก้ไขอาการเหนื่อยหน่ายให้ลดน้อยลง อันจะมี ผลกระทบต่อองค์การน้อยลง หรือมีการศึกษาวิธีการจัดการความเหนื่อยหน่ายว่าเรามีวิธีการอย่างไร เช่น การออกกำลังกาย การนั่งสมาธิ การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งอาจทำได้โดยการปรับ ระดับและขยายอัตราตำแหน่งของพยาบาลให้สูงขึ้น เพื่อให้พยาบาลได้มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ ทัดเทียมกับวิชาชีพอื่น จะทำให้พยาบาลได้รับเกียรติเป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งยังเป็นการสร้าง ขวัญให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความพอใจ นอกจากนี้อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษต่าง ๆ ควรมี การปรับให้สูงขึ้นใกล้เคียงกับอัตราของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพเหมาะสม กับสภาพการทำงานซึ่งหนัก เสี่ยงต่อการเกิดโรคมามากกว่ากลุ่มวิชาชีพอื่น

2. ด้านการบริหารพยาบาล

เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สถานที่ทำงานหรือหอผู้ป่วยควรจัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและสะดวกปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน การจัดสรรบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้กระจายเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องการ รับผิดชอบ เพื่อลดปัญหาการอยู่เวรบ่อยเกินไป หรือทำงานหนักเกินไป นอกจากนี้ผู้บริหารควรมี นโยบายที่แน่ชัดในการส่งเสริมความก้าวหน้าของวิชาชีพพยาบาล เช่น ในด้านการศึกษาและอบรม เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและ

เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ล้ำสมัยให้เหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว
ดีขึ้น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยลดผ่อนคลายความตึงเครียดจากงานประจำ

3. ด้านการศึกษาพยาบาล

สถานศึกษา ควรเน้นและส่งเสริมนักศึกษาพยาบาลให้รู้สภาพพยาบาลที่เป็นจริง สร้าง
พยาบาลให้มีบุคลิกภาพเชิงอารมณ์ที่มั่นคง สามารถปรับตัวในวิชาชีพและสามารถเลือกใช้กลวิธีใน
การเผชิญความเครียดได้อย่างถูกต้อง

4. ด้านการศึกษาวิชาชีพ

ควรมีการศึกษาวิชาชีพเกี่ยวกับวิธีจัดการความเหนื่อยหน่าย หรือหาวิธีการที่ทำให้ความเหนื่อย
หน่ายเกิดในระดับต่ำ และศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงาน พร้อมร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน
กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ ในโรงพยาบาลที่มีลักษณะงานแตกต่างกับงานพยาบาล เช่น แพทย์ เภสัชกร
นักจิตเวช นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อศึกษาถึงลักษณะเฉพาะทางวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อย
หน่ายในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กานดา ว่องธนากุล. 2549. ปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา เดชนันท์รัตน์. 2536. ผลของการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จริญญา เปรมประวีณ. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีจัดการในเชิงรุกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จันทร์เพ็ญ แซ่หว่าน. 2536. ปัจจัยคัดสรรที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายของญาติผู้ดูแลโรคหลอดเลือดสมอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จันทร์พร วีระปฏิญา. 2537. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จินตนา ญาติบรรพ. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา สว่างเนตร. 2542. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงสุข หงส์พิพัฒน์ และคณะ. 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยพยาบาลกึ่งการุณย์สังกัด กรุงเทพมหานคร.
- ทัศนยา บุญทอง. 2543. พยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทิพวัลย์ อภิวัฒน์นันท์. 2539. บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ทัศนีย์ ชงศ์ตระกูล. 2551. ผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังงานโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญศุตา วาทยะจินดา. 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธิดาพร มีกิ่งทอง. 2542. ปัจจัยประชากร คุณภาพชีวิต พฤติกรรมการทำงาน และรูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลอนงค์ ศรีธีรรัตน์. 2534. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิตย์ ภู่อี่ยม. 2535. การศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำโรงพยาบาลชลบุรี. วารสารโรงพยาบาลชลบุรี. โรงพิมพ์โรงพยาบาลชลบุรี.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2550. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญนาค ศศะภุริ,เรณู โรจนะสิริ และสมคิด รักษาศักดิ์. 2543. การประสานงานทางการพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. 2525. ความเหนื่อยหน่าย. วารสารพยาบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. 2525. การนิเทศและการสอนการพยาบาลในคลินิก. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลินี วงศ์พานิช. 2536. จิตสลายในผู้หญิง วิธีหยั่งรู้ แก้ไข และป้องกัน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- มาลี สันติเกษตรกร. 2543. การจัดการระบบการปฏิบัติงานพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เยาวลักษณ์ กุลพานิช. 2533. สภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน. วารสารข้าราชการ. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรนุช กิตติสัมพันธ์. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็ง อดทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไล พัชรภษา. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิสัย พฤกษ์วัน. 2529. โรคและสุขภาพผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษร.
- สมใจ ศิระกมล. 2540. การพึงพาและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริอนันต์ จูฑะเดมิย์. 2529. ความเครียดหรือสนุกกับงาน. พยาบาลสาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ โรงพยาบาลหัวเฉียว.
- ศจีมาศ ขวัญเมือง. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกุลนารี กาแก้ว. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุขุมาลย์ ศาลาโรจน์. 2541. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิระยา สัมมาวาท. 2534. ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุดม สุภาไตร และสมจิตต์ กาญจน โภคิน. 2543. วิชาชีพการพยาบาลกับคุณภาพชีวิต. ในเอกสาร การสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย.
- อุบล เครือภักดี. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อลิสา สุคนธรัตน์. 2542. โอกาสในการสูญเสียกำลังคนของพยาบาลอาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร ความรู้สึกว่าเหว ความทนทาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรภัชชา เดชจิตกร. 2544. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานตาม การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allport, G. W. and Verno, P. E. 1931. **Study of Values. A Case for Measuring the Dominant Interest In Personality.** Boston :Houghton Mifflin.
- Catte , R. B., Eber, H., W. & Tatsuoka, M. M. 1970. Handbook For the Sixteen Personality Factor Questionnaire(16F). **In Clinical, Education, Industrial, and Research Psychology.** Champaign, Il.: Institute For Personality and Ability Testing.
- Costa, P. T., Jr. and McCrae,R. R. 1992. Revised NEO Personality Inventory(NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory NEO –FFI : Professional Manual. **Psychological Assessment Resources.** New York: Kluwer Academic Publisher.
- Giordano, D.A. 1997. **Controlling Stress and Tension.** Florida: Florida Atlantic University.
- Harris, R B. 1989. Reviews Nursing Stress According to A Proposed Coping Adaptation Framework. **Advances In Nursing Sciences.** Washington. DC : Research Institute of the Hebrew Home of Greater Washington.
- Maslach, C. and Jackson , S. E. 1982. Burnout in Health Profession: A Social Psychological Analysis. In Sanders G.S. and Suls J.M. (Eds.), **Social Psychology of Health and Illness.** San Francisco, CA.: L. Erlbaum Associates.
- Mondy, R. Wayne. 1990. **Human Resource Management.** Boston: Prentice-Hall, Inc.
- Moos, R. H. and Muldary, T. W. 1983. **Burnout and Health Professionals : Manifestations and Management.** California : Capistrano Press.
- Pine, A. and Maslash, C. 1982. Characteristic of Staff Burnout in Mental Health Setting. In Mc Connell E.A. (Ed.), **Burnout in the Nursing Profession: Coping Strategies, Causes and Costs.** St. Louis, MO : Mosby.

- Potter, B. A. 1997. **Preventing Job Burnout**. Illinois: Crip Publications, Inc.
- Schultz, D. P. 1982. **Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Simendinger, E. A., and Moore, T. F. 1985. **Organizational Burnout in Health Care Facilities**. Rockvile, MD: Aspen Systems Corp.
- Yee , B. H. and Duxbury, L. E. 1981. The Dynamics And Management Of Burnout. **Nursing Management**. Minnesota: Minnesota Evidence-based Practice Center.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพในวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล สังกัดสำนัก การแพทย์ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความจริงมากที่สุด
และคำตอบที่ได้ถือเป็นความลับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงใน () หน้าข้อความ หรือเติมข้อความในช่องว่าง.....
ซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. ระดับการศึกษา
 1. () ประกาศนียบัตรการพยาบาลและการผดุงครรภ์เทียบเท่าปริญญาตรี
 2. () ปริญญาตรี 3. () ปริญญาโท
 4. () อื่นๆ ระบุ.....
3. สถานภาพ
 1. () โสด
 2. () สมรส
 3. () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับสมาชิกภายในครอบครัว
 - 1 () รักใคร่กันดีและมีความสุข 2. () ทะเลาะวิวาทเป็นบางครั้ง
 3. () ทะเลาะวิวาทกันบ่อย 4. () ห่างเหินกันมาก
 5. () อื่นๆ ระบุ.....
5. การรับภาระในการดูแลครอบครัวของท่าน
 1. () ไม่ต้องรับภาระใดๆเลย 2. () รับภาระน้อย
 3. () รับภาระปานกลาง 4. () รับภาระมาก

6. ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำท่านเป็นอย่างไร

1. () มีเงินเหลือออม
2. () เพียงพอใช้
3. () ไม่ค่อยจะเพียงพอ/ บางเดือนไม่เพียงพอ
4. () ไม่เพียงพอและเสาะแสวงหารายได้เพิ่มเติม
5. () อื่นๆ ระบุ.....

7. ท่านปฏิบัติงานมาแล้ว(ตั้งแต่เริ่มรับราชการ-ปัจจุบัน) เป็นระยะเวลา.....ปี..... เดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วโปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ					
1. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาอยู่เสมอ					
2. ท่านมักได้รับงานมากจนทำไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา					
3. ท่านรู้สึกทำงานเป็นอุปสรรคต่อครอบครัวของท่าน					
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
6. ค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงทำงาน					
7. ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบอยู่ เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรดีแล้ว					
สัมพันธภาพในหน่วยงาน					
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันเป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. ท่านยอมรับในความสามารถของเพื่อน ร่วมงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
11. เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านสามารถปรึกษา หารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมั่นใจ					
12. ท่านสามารถพุดจาปรึกษาหารือในปัญหา ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวกใจ					
13. เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ชอบการ เปลี่ยนแปลงแม้ว่าจะทำให้งานดีขึ้น					
14. หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาและ ร่วมกันปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน					
การรับรู้ต่อระบบบริหาร					
15. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการ ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง					
16. หน่วยงานของท่านมีการประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา					
17. ท่านได้รับทุนอุดหนุนในการพัฒนาตนเอง					
18. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเป็นไป ด้วยดี					
19. การประสานงานในหน่วยงานรวดเร็วและ ถูกต้อง					
การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน					
21. ท่านมีความภูมิใจที่ท่านมีส่วนช่วยให้งาน ในหน่วยงานประสบผลสำเร็จ					
22. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไว้วางใจในผล การทำงานของท่าน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
23. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนทำให้ งานสำเร็จ					
24. ท่านรู้สึกว่าคุณร่วมงานยอมรับในการทำงาน ของท่าน					
การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง 25. ท่านปฏิบัติงานแต่ละอย่างด้วยความ ชำนาญ					
26. ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเสมอ					
27. ท่านเป็นผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาและ แนะนำในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้					
28. ท่านขาดโอกาสนำนวัตกรรมใหม่ๆมา ปรับปรุงการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย / ลงช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่
แท้จริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เป็นประจำ	เป็นบางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ฉันรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน				
2. ฉันไม่เคยใส่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นกับบุคคลอื่น				
3. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ ว่าฉันจะต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน				
4. ฉันรู้สึกว่าฉันมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต ของผู้อื่นในทางที่ดี				
5. ฉันได้สร้างสิ่งมีคุณค่ามากมายในงาน				
6. ฉันรู้สึกเต็มไปด้วยพลัง				
7. ฉันรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อบุคคลบางคน เสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ				

ข้อความ	เป็นประจำ	เป็นบางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
8. การทำงานกับบุคคลอื่น โดยตรงทำให้ฉัน เครียดมากเกินไป				
9. ฉันรู้สึกสิ้นหวัง				
10. ฉันสามารถเข้าใจถึงบุคคลอื่นว่าเขารู้สึก ต่อสิ่งต่างๆอย่างไร				
11. ฉันวิตกกังวลว่างานนี้กำลังทำให้จิตใจให้ แข็งกระด้าง				
12. ฉันรู้สึกเป็นสุขหลังจากการทำงานกับ บุคคลอื่น ได้สำเร็จลุล่วง				
13. ฉันรู้สึกว่ากำลังทำงานที่หนักมากเกินไป				
14. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย กับบุคคลอื่น ได้ง่าย				
15. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน				
16. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน				
17. ในการทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทาง อารมณ์ได้อย่างสงบ				
18. ฉันสามารถแก้ไขปัญหของบุคคลอื่น ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ				
19. ฉันเริ่มเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความ เมตตากับบุคคลอื่นเมื่อเริ่มทำงาน				
20. การทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอด วันเป็นสิ่งที่ตึงเครียดกับฉันจริงๆ				
21. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงานของฉัน				
22. ฉันรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากบุคคลอื่น ในปัญหา บางอย่างของเขา				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางบุญเอื้อ โจว
ประวัติการศึกษา	วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์, 2530
ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพระดับ 7 วช.
สถานที่ทำงาน	ตึกผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล
ที่อยู่ปัจจุบัน	98/411 หมู่บ้านพฤษ์ลดา ซ.พฤษ์ลดา 22 ต. บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ. นนทบุรี โทร. 085-112-3499