

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางสุขภาพ ซึ่งบทบาทของพยาบาลครอบคลุมทั้งการดูแล ส่งเสริม และป้องกันสุขภาพผู้ป่วยทั้งในยามปกติและเจ็บป่วย งานบริการทางการพยาบาลเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับทั้งผู้ป่วยและญาติ พยาบาลต้องทำงานอยู่กับการเจ็บป่วย เสี่ยงต่อการติดเชื้อ การถูกฟ้องร้อง และต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้พยาบาลเกิดความเครียด ซึ่งความเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เรื้อรังต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพพยาบาลได้ (Muldary, 1983, p.11) และความเหนื่อยหน่ายในงานของวิชาชีพพยาบาลนั้นทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมากทั้งต่อตัวบุคคล สังคม และวิชาชีพ (สมใจ ศิระกมล, 2540, น.3) โดยจะส่งผลทางลบต่อความคิดและทัศนคติในการปฏิบัติงาน ท้อแท้ เฉื่อยชา ขาดความรับผิดชอบ ไม่อยากปฏิบัติกรพยาบาล ละเลยผู้ป่วย และประสิทธิภาพของงานลดลง (Leiter and Maslach, 1988 quoted in Zellars, Perrewe and Hochwarter, 2000, pp.1570-1571)

การศึกษาในช่วงต้นศตวรรษที่ผ่านมาจะมุ่งศึกษาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การปรับเปลี่ยนระบบงาน การลดชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเกินไป การปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานให้สะดวก ทันสมัย เพื่อมุ่งหวังในการลดความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยละเลยในการนำตัวแปรความแตกต่างระหว่างบุคคลเข้ามาศึกษา (Bakker et. Al, 2006, pp.31-32) แต่ก็ยังมีคำถามว่าเพราะเหตุใดผู้ที่ทำงานในสภาพแวดล้อมเดียวกัน จึงมีความพึงพอใจและความเหนื่อยหน่ายในงานแตกต่างกัน (Codes and Doughtery, 1993, p.705) จนกระทั่งในช่วงสามสิบปีที่ผ่านมา มีการศึกษาวิจัยที่พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานอาจจะไม่ใช่ปรากฏการณ์ที่เกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานเท่านั้น แต่ปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ความเชื่อในเรื่องอำนาจควบคุม (Locus of Control) ความเชื่อในความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) อารมณ์ทางด้านบวก (Positive Affectivity, PA) อารมณ์ทางด้านลบ (Negative Affectivity, NA) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) และความทนทานต่อความ

ยากลำบาก (Hardiness) อาจจะมีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ (Tokar and Subich, 1997, pp.482-484) และในช่วงสิบปีที่ผ่านมาตัวแปรบุคลิกภาพได้ถูกนำมาศึกษาในงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานมากขึ้น ซึ่งบุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดความคิดและพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเป็นรูปแบบเฉพาะตัวที่ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น การศึกษาบุคลิกภาพมีหลากหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมแพร่หลาย และมีแบบสอวัตต์ที่ได้มาตรฐานเที่ยงตรง คือ ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของ คอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992) ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยว่าบุคลิกภาพน่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เพราะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถของบุคคลในการรับรู้ความเครียดและจัดการกับความเครียดแตกต่างกัน (David, Suls and Harvey, 1999, pp.711 – 735) และจากงานวิจัยของบาคเคอร์และคณะ (Bakker et. al, 2006 pp.31 – 32) เซลลาร์และคณะ (Zellar et. al, 2000 pp. 1570 – 1571) พบว่าบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานและองค์ประกอบบุคลิกภาพ สามารถใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้

อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทยยังไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่พบงานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน รูปแบบการเผชิญความเครียด อัตราการขาดงาน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานภายใต้บริบทของสังคมไทยจะช่วยทำความเข้าใจถึงแนวทางในการป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยเฉพาะงานพยาบาลที่ต้องรับมือกับชีวิตและความเจ็บป่วยของมนุษย์นั้น คงไม่อาจหลีกเลี่ยงสภาพการทำงานที่มีความเครียดได้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่เหมาะสมสำหรับลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล เพราะบุคคลที่ทำงานเหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ไม่เกิดความเครียดหรือความคับข้องใจ หรือเมื่อเกิดความเครียดก็สามารถหาวิธีการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Judge, Hellar and Mount, 2002 pp. 533 – 536) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ วิชาชีพพยาบาล และองค์กรในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพและระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ กับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษากับพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 254 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

2.1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five)

ศึกษาตามแนวคิดของคอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout)

ศึกษาตามแนวคิดของมาสลาซและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1986) และใช้แบบสอบถามในงานวิจัยซึ่งได้รับการแปลและพัฒนาโดยละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบลักษณะบุคลิกภาพและระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. ทำให้ทราบว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงานและเพื่อลดระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ หรือเทียบเท่า และปฏิบัติงานฝ่ายผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาเต็มปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกวาระการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่ง เป็น 3 แบบ คือ โสด สมรส และหม้ายหรือหย่าร้าง

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่

1. บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มจะแสดงความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มีความวิตกกังวล (Anxiety) โกรธแค้น (Angry Hostility) ซึมเศร้า (Depression) ละอายและเขินประหม่า (Self-Consciousness) การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มชอบพบปะผู้คน เป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบสังคม (Gregariousness) กล้าแสดงออกในสิทธิของตน (Assertiveness) กระฉับกระเฉง (activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และมักมีอารมณ์ด้านบวก (Positive-Emotions)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) หมายถึง ผู้มีแนวโน้มที่จะเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ๆ การเป็นคนช่างคิด (Ideas) ช่างจินตนาการ (Fantasy) มีสุนทรียภาพ (Aesthetics) เปิดเผยความรู้สึก (Feelings) ชอบลงมือปฏิบัติ (Action) ยอมรับค่านิยม (Values)

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มจะยอมคล้อยตามผู้อื่น ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) ยอมตามผู้อื่น (Compliance) สุภาพ (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มจะมีสติสำนึก ตระหนักในสมรรถนะแห่งตน (Competence) เป็นระเบียบ (Order) สัตย์ซื่อต่อหน้าที่ (Dutifulness) มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และสุขุมรอบคอบ (Deliberation)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง กลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลาานาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ซึ่งกลุ่มอาการดังกล่าวประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง คับข้องใจ จิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงานหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลางาน รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไป ไม่สามารถเสียสละเพื่อผู้อื่นได้อีก แยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การมีความคิดและทัศนคติในด้านลบต่อบุคคลและงาน ให้บริการเสมือนผู้อื่นเป็นวัตถุ ไม่มีชีวิตจิตใจ เย็นชา ไม่ใส่ใจว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร ขาดความสุขภาพอ่อนโยน เหยียดหยามดูหมิ่นผู้อื่น กล่าวถึงบุคคลอื่นในด้านลบ ไม่ต้องการให้ใครเข้ามายุ่งเกี่ยว และคิดว่างานเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

3. การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การมีความคิดและทัศนคติในด้านลบต่อตนเอง คิดว่าตนเองด้อยความสามารถ ขาดประสิทธิภาพ สูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง ไม่มั่นใจในความสามารถของตน วิตกกังวล กลัวว่าอาจเกิดความผิดทุกครั้งหลังเสร็จงาน รู้สึกว่าพลังงานในตัวลดลง คิดว่าการประสบความสำเร็จในวิชาชีพเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก และรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว