

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพและระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ กับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษากับพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 254 คน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเท่าจำนวนประชากร และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วน คืนมาจำนวน 228 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลจาก แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาคุณลักษณะของลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาล จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และศึกษาหาองค์ประกอบบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

## สรุปผลการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่ากลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ทำการศึกษามีอายุส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 และ 26 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 ตามลำดับ มีอายุงานต่ำกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 87.3 มีสถานภาพสมรสเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.0

### 2. การวิเคราะห์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พบว่าพยาบาลมีคะแนนบุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .46 ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก อยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 4.30, 4.46 และ 3.76 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .39, .39, .31 และ .29 ตามลำดับ

### 3. การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน

การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลพบว่า ในภาพรวมมีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .38 เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคะแนนจากต่ำไปสูง คือ ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.27, 2.37 และ 2.54 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40, .39 และ .56 ตามลำดับ

## 4. การทดสอบสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1

## สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u>
<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> บุคลิกภาพแบบวันใหม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u>
<u>สมมติฐานที่ 1.2</u> บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u>
<u>สมมติฐานที่ 1.3</u> บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u>
<u>สมมติฐานที่ 1.4</u> บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u>
<u>สมมติฐานที่ 1.5</u> บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u>
<b>สมมติฐานที่ 2</b> องค์ประกอบบุคลิกภาพอย่างน้อย 1 องค์ประกอบสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบวันใหม่และแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 37.9

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์ระดับลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์ระดับลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พบว่าพยาบาลมีลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบมีจิตสำนึก และแบบแสดงตัวอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 4.46, 4.30, 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 2.61 (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ผลการวิจัยที่พบว่าลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีค่าเฉลี่ยสูงนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นเพราะ ผู้ที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลได้รับการปลูกฝังตลอดมาตั้งแต่เริ่มเรียนจนกระทั่งเข้ามาปฏิบัติงานว่าจะต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ อดทน เห็นแก่ประโยชน์ของผู้ป่วยมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ประกอบกับได้เห็นแบบอย่างทีรุ่นพี่ได้ปฏิบัติสืบทอดกันมา ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวแบบ (Role Model) ให้ปฏิบัติตาม สิ่งเหล่านี้ได้หล่อหลอมและขัดเกลาให้ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลมีลักษณะที่โอนอ่อนต่อความต้องการของผู้อื่น อีกทั้งลักษณะการทำงานของวิชาชีพพยาบาลที่เน้นการทำงานเป็นทีมสูงเพื่อให้การรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวม (Holistic Care) และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้ต้องสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อขอความร่วมมือกับบุคลากรหลากหลายอาชีพ พยาบาลจึงต้องมีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะประสานงานตามความต้องการของทุกคนในทีม นอกจากนี้การที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลเอกชนในระดับแนวหน้าที่มีชื่อเสียง มีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง ผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังสูงต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองควรจะได้รับ และนับวันความต้องการบริการที่ดีเลิศยิ่งสูงขึ้นจากการแข่งขันที่สูง โรงพยาบาลจึงมีนโยบายเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Focused) เพื่อให้การบริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงเปรียบเสมือนวัฒนธรรมขององค์กรที่หล่อหลอมและขัดเกลาให้พยาบาลปรับเปลี่ยนทัศนคติทีละเล็กทีละน้อยจนกระทั่งเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมและลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้อื่น (Watson and Hubbard, 1996, pp.749) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพในอุดมคติของพยาบาลตามความคาดหวังของสังคม (Bakker et.al., 2006,p.35)

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้เป็นคนไทยและเป็นเพศหญิง ซึ่งมีลักษณะนิสัยที่มีความเกรงใจกัน เก็บความรู้สึก และคำนึงถึงจิตใจความรู้สึกของบุคคล จึงมักจะโอนอ่อนผ่อนตามความต้องการของผู้อื่น อีกทั้งเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลพบว่า

เป็นผู้ที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป และมีอายุงานมากกว่า 6 ปีถึงร้อยละ 85.1 และ 54.4 ตามลำดับ ซึ่งอายุและอายุงานที่มากย่อมมีการสะสมทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ ตลอดจนเทคนิคและศิลปะในงานที่เพิ่มพูนมากขึ้น จึงทำให้มีแนวทางในการรับมือและควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยไม่เกิดความขัดแย้ง ประกอบกับการที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีนั้น ย่อมทำให้มีแหล่งความรู้ ข้อมูล และประสบการณ์ที่กว้างขวาง ทำให้มีวิธีการหลากหลายในการปรับตัวที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ อีกทั้งการที่กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสโสดถึงร้อยละ 75 และพักอาศัยอยู่ในหอพักของโรงพยาบาลนั้น ทำให้เกิดความสนิทสนม คุ่นเคย มีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ทำให้แต่ละบุคคลนำไปเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานของตนเอง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้พยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับสูง

สำหรับการที่พยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงนั้น อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ขนาดใหญ่ที่ได้มาตรฐานระดับโลก เป็นที่รวมของสหวิทยาการซึ่งมีทั้งบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญจากหลายวิชาชีพ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเน้นคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าจากทุกภูมิภาคทั่วโลก ที่มีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม จึงทำให้พยาบาลปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม การที่บุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายย่อมเปิดใจกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ ๆ (Costa and McCrae, 1992 quoted in Bakker et.al., 2006,p.37) นอกจากนี้การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พยาบาลได้พัฒนาศักยภาพโดยจัดฝึกอบรมความรู้และทักษะ โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านอื่น ๆ ตามความต้องการของพยาบาลด้วย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอารบิก การใช้แผนที่ความคิด (Mind Mapping) ทักษะในการเข้าสังคม (Social Skill) การพัฒนาบุคลิกภาพ เทคนิคการแต่งหน้าที่เหมาะสม กฎหมายสำหรับวิชาชีพพยาบาล และการฝึกทักษะเรื่องน้ำใจบริการ (Service Mind) เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้พยาบาลมีการแสวงหาความรู้และมีการศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาตนเอง ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งมีทั้งกำลังกายและกำลังความคิด เป็นวัยที่กำลังแสวงหาประสบการณ์และความก้าวหน้าในชีวิต จึงทำให้พยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง

ส่วนการที่พยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงนั้น อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตาย จึงทำให้พยาบาลต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องละเอียดถี่ถ้วน คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ มีสติรอบคอบอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้เกิดความผิดพลาดใด ๆ เพราะอาจหมายถึงความพิการหรือชีวิตของผู้ป่วย และลักษณะงานของพยาบาลนั้นไม่อาจจะลองผิดลองถูกต้องแน่ใจเท่านั้นจึงจะปฏิบัติการพยาบาลได้ ซึ่งเป็นจรรยาบรรณของวิชาชีพ นอกจากนี้ลักษณะงานที่ต้องทำเป็นทีม โดยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติงานในส่วนของตนให้ดีที่สุดเพื่อส่งผลงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และต่อเนื่องให้กับผู้อื่น ดังนั้นพยาบาลจึงต้องดูแลและใส่ใจงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการ วิชาชีพและหน่วยงาน ประกอบกับการที่เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีนโยบายที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้รับบริการจึงคาดหวังสูงว่าจะได้รับบริการที่ดีไม่มีข้อผิดพลาด อีกทั้งในภาวะเจ็บป่วยผู้รับบริการมักจะอยู่ในภาวะเครียด และมีความเปราะบางทางอารมณ์ ผู้ให้บริการจึงเสี่ยงต่อความไม่พึงพอใจ และการถูกฟ้องร้อง ในภาวะเช่นนี้สิ่งที่ดีที่สุดคือความเอาใจใส่ของพยาบาลและการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด จึงทำให้พยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับสูง

สำหรับการที่พยาบาลมีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงนั้น อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการกับบุคคลทุกเชื้อชาติศาสนา และหลากหลายวัฒนธรรม การปฏิบัติการในแผนกผู้ป่วยนอกนั้น พยาบาลจะต้องมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ (Service Mind) เสมอ นอกจากนี้จากลักษณะงานที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดได้ จึงจำเป็นที่พยาบาลจะต้องเรียนรู้การปรับพฤติกรรมของตนให้พร้อมที่จะเข้าหาผู้รับบริการและเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยที่พร้อมทั้งกำลังกายและกำลังความคิด คือมีอายุ 26 ปีขึ้นไปและมีอายุงานมากกว่า 6 ปี ย่อมมีการสะสมทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ตลอดจนเทคนิคและศิลปะในการเข้าหาและมีปฏิสัมพันธ์ที่หลากหลาย และการที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการศึกษาสูงคือระดับปริญญาตรีขึ้นไป ย่อมมีความรู้ ข้อมูล และประสบการณ์ที่กว้างขวาง ทำให้มีวิธีการหลากหลายในการปรับตัวที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและงานได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้พยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอยู่ในระดับสูง

ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบวันไหวที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิต ความเป็นความตาย และไม่อาจเปิดโอกาสให้เกิดความผิดพลาดจากการทำงานได้เลยนั้น เป็นสิ่งที่กระตุ้นและหล่อหลอมให้พยาบาลเป็นบุคคลที่มีอุปนิสัยที่ต้องคอยระแวดระวังหรือมองถึงผลเสียไว้บ้าง และคิดล่วงหน้าไปถึงผลร้ายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดกับชีวิตของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ประกอบกับการที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีมาตรฐานระดับโลก ผู้รับบริการจึงคาดหวังว่าสิ่งที่ตนเองได้รับจะต้องคุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป จึงทำให้พยาบาลต้องเพิ่มความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพราะนอกจากจะเสี่ยงต่อชีวิตและความเป็นตายของผู้ป่วยแล้ว ยังเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง และชื่อเสียงของโรงพยาบาลอีกด้วย นอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อมูลส่วนบุคคลแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป และมีอายุงานมากกว่า 6 ปี ซึ่งแสดงถึงการมีประสบการณ์ในการทำงานที่มีทั้งด้านดีและด้านร้าย ทั้งของตนเองและผู้ร่วมงานอื่น อีกทั้งการมีสถานภาพสมรสโสดที่ได้อาศัยอยู่ร่วมในหอพักเดียวกัน ทำให้มีโอกาสได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงาน จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะป้องกันและไม่ปล่อยให้ข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดซ้ำขึ้นอีก ซึ่งสังเกตได้จากข้อคำถามที่ว่า “ฉันมักวิตกกังวลกับสิ่งต่าง ๆ” และข้อคำถาม “ฉันรู้สึกกังวลใจต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น” ที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ 3.05 และ 2.99 ตามลำดับ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้พยาบาลมีลักษณะบุคลิกภาพแบบวันไหวอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนเกินเกณฑ์ระดับต่ำ (2.61) เพียงเล็กน้อย

## 2. การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่าพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54, 2.37 และ 2.27 ตามลำดับ (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ที่อยู่ในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งลักษณะงานพยาบาลนั้นเป็นงานบริการด้านสุขภาพที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของมนุษย์ ต้องตอบสนองความต้องการทั้งผู้ป่วยและญาติซึ่งอยู่ในภาวะเครียดและมีความเปราะบางทางอารมณ์ ต้องประสานงานกับทีมสหวิชาชีพที่ร่วมให้การดูแลรักษาผู้ป่วย รวมทั้งการทำงานในแผนก

ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนที่เน้นคุณภาพการบริการเป็นเลิศ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนหลากหลายตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นสถานการณ์ความกดดันที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวให้สามารถดำรงตนอยู่ได้ในลักษณะงานตามวิชาชีพ และการที่จะตอบสนองของผู้อื่นได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงนั้น โรงพยาบาลจะต้องตระหนักรู้ อารมณ์ความรู้สึกของตนเองให้ได้ก่อน ขณะเดียวกันแม้ว่าโรงพยาบาลจะให้ความสำคัญกับผู้ป่วยเป็นอันดับแรก แต่ก็ไม่ได้ละเลยถึงความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยโรงพยาบาลตระหนักเสมอว่า “การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน” ดังนั้นจึงมีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาลฟรี จัดห้องพักที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันของพนักงาน ได้แก่งานวันเกิดของพนักงานในแต่ละเดือน งานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ รวมทั้งการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นขวัญกำลังใจที่ช่วยลดทอนความตึงเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ระดับหนึ่ง และจากการศึกษาของผู้วิจัยหลายท่าน (Bakker, et.al, 2006, pp.31-50 ; Goddard et. al., 2004, pp. 282 – 296 ; LePine et. al., 2004, pp.883 – 891 ; Zellars and Perrew, 2001, pp.459 – 467 ; Zellars, Perrew and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598 and Piedmont, 1993, pp.456 – 473 ) พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และจากงานวิจัยครั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก อยู่ในระดับสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนเกินเกณฑ์ระดับต่ำเพียงเล็กน้อย ดังนั้นความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลจึงอยู่ในระดับต่ำ

นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 26 ปี และมีอายุงานมากกว่า 6 ปี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ที่มีอายุและอายุงานมากย่อมมีทักษะและประสบการณ์การทำงาน มีความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหาและการเผชิญความเครียดในหลายรูปแบบ เมื่อมีปัญหหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน จึงสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความรู้และแหล่งข้อมูลมาก สามารถดึงเอาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองได้มาก การมีแหล่งข้อมูลที่มากและมีวิธีการในการกำจัดความเครียดที่

หลากหลาย ย่อมช่วยลดและขจัดความเครียดได้ดี ก่อนที่ความเครียดนั้นจะสะสมจนกลายเป็นความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งส่วนใหญ่คือร้อยละ 75 มีสถานภาพสมรสโสดที่พักอาศัยอยู่ในหอพักเดียวกัน มีความสนิทสนมคุ้นเคย ได้พูดคุยได้ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาหรือความเครียดก็สามารถปรับทุกข์ ระบายความคับข้องใจ และร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ทำให้ความเครียดบรรเทาลงได้ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ละมิติอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จ ของตนเอง (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาลเป็นงานบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เจ็บป่วยและญาติที่มีความเครียดและมีความเปราะบางทางอารมณ์ ต้องตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ป่วย ญาติ ตลอดจนบุคลากรในทีมสุขภาพที่ร่วมดูแลผู้ป่วย อีกทั้งการปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนที่เน้นคุณภาพการบริการเป็นเลิศ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ผู้รับบริการที่มีจำนวนมากเพิ่มขึ้น และการทำงานที่ต้องเร่งรีบแข่งกับเวลา จึงทำให้พยาบาลต้องทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจอย่างเต็มที่เพื่อให้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานสมกับความคาดหวังของผู้รับบริการ องค์กร และวิชาชีพ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่า “ฉันรู้สึกว่าการะงานของฉันมากเกินไป” และ “ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงาน” มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ 3.07 และ 2.71 ตามลำดับ (รายละเอียดในภาคผนวก ค) และเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ บุคคลย่อมมีความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ซึ่งอาจแสดงออกโดยการเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะที่เป็นมนุษย์คนหนึ่ง จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นตามมา ดังจะเห็นได้จากข้อคำถามที่ว่า “ผู้รับบริการมักต้องการสิ่งต่าง ๆ มากเกินไป” และ “งานบริการทำให้ฉันเครียด” ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าข้ออื่นอย่างชัดเจนคือ 3.40 และ 3.15 ตามลำดับ (รายละเอียดในภาคผนวก ค) และเมื่อพยาบาลซึ่งได้รับการขัดเกลาและปลูกฝังมาตลอดตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนจบออกมาปฏิบัติงานว่าจะต้องมีความเมตตา กรุณา อุดมคติ เสียสละ พร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่รังเกียจ ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความสุขสบายของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ได้รับรู้ว่าตนเองมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อคนอื่นและงานที่รับผิดชอบ ย่อมทำ

ให้เกิดความรู้สึกผิด สูญเสียการนับถือตนเอง คิดว่าตนเองล้มเหลว และขาดความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งสังเกตได้จากข้อความที่ว่า “บ่อยครั้งฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้” และ “ฉันคิดว่าคนอื่นมีความสามารถมากกว่าฉัน” ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าข้ออื่นคือ 2.74 และ 2.65 ตามลำดับ (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

#### สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานย่อย 1.1 – 1.5

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานย่อย 1.1 – 1.5 ตามตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่าลักษณะบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยบุคลิกภาพแบบหัวนั้โหว่มีความสัมพันธ์ทางบวก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ .510 , -.464 , -.381 , -.316 และ -.413 ตามลำดับ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานย่อย 1.1 – 1.5

ผลการวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้โหว่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ บาคเคอร์และคณะ (Bakker, et.al, 2006, pp.31-50) เลอไพน์และคณะ (LePine et. al., 2004, pp.883 – 891) เซลลาร์ และ เพอร์วีวี (Zellars and Perrewe, 2001, pp.459 - 467) และ พิมอนท์ (Piedmont, 1993, pp.456 – 473) ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นเพราะผู้ที่บุคลิกภาพแบบหัวนั้โหว่จะถูกกระตุ้นได้ง่าย มีแนวโน้มเป็นคนที่หงุดหงิดวิตกกังวล ตึงเครียด มองโลกในแง่ลบ มีอารมณ์แปรปรวน จึงมีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำ และมักไม่พึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ที่บุคลิกภาพแบบหัวนั้โหว่มักจะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ยาก หลีกหนีสังคม จึงหมกมุ่นอยู่กับความคิดของตนเอง เมื่อมีปัญหา มักจะเพิกเฉย ปฏิเสธ หลีกหนี และไม่ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดวิด ซัลล์ และฮาวิ (David, Suls and Harvey, 1999, pp.711 - 735) วัตสัน และฮับบาร์ด (Watson and Hubbard, 1996, pp.737 - 774) โอเบรียน และดีลองกิส (O'Brien and DeLongis, 1996, pp. 775 - 813) วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2546) และ สีนวล จำคำ (2544) ที่ศึกษาพบว่าผู้ที่บุคลิกภาพแบบหัวนั้โหว่จะใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ (Emotion Focused) ซึ่งไม่มี

ประสิทธิภาพและได้ประโยชน์น้อย เมื่อปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข จึงก่อให้เกิดความเครียด และเมื่อบุคคลสะสมความเครียดมานานโดยไม่ได้รับการผ่อนคลายหรือแก้ไข แต่ปล่อยให้เรื้อรังและรุนแรงเป็นเวลานาน ก็จะพัฒนาเป็นความเหนื่อยหน่ายในงาน (Frunzi and Savini, 1997, p.518) ดังนั้นบุคลิกภาพแบบหัวนโหวจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ บาคเคอร์ และคณะ (Bakker, et.al, 2006, pp.31-50) เซลลาร์ และเพอร์วีวี (Zellars and Perrew, 2001, pp.459 - 467) เซลลาร์ เพอร์วีวี และ ฮ็อควอร์เตอร์ (Zellars, Perrew and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) เลอไพน์ และคณะ (LePine et. al., 2004, pp.883 – 891) และ พีมอนท์ (Peidmont, 1993, pp.456 - 473) ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเป็นเพราะผู้ที่บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีความเป็นมิตร มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง มีความสุข สนุกสนาน มีความหวัง มีอารมณ์ทางบวก และมองโลกในแง่ดี การที่บุคคลมองโลกในแง่ดี จะทำให้เลือกรับประสบการณ์ด้านที่ดีที่เกิดขึ้นกับตน จึงทำให้มีความสุขและความพึงพอใจในชีวิต (Costa & McCrae, 1992 quoted in Judge, Hellar and Mount, 2002, p.531) นอกจากนี้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมักจะประเมินปัญหาต่างๆ ในทางบวกและมองอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทาย ใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา การที่บุคคลใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา (Problem Focused) ทำให้มีช่องทางในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย จึงมักจะแก้ไขปัญหาลักษณะต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี (Watson and Hubbard, 1996, p.748) รวมทั้งการที่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดี มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ขณะเดียวกันเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดก็มักจะแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม จึงทำให้สามารถระบายและลดความเครียดได้เป็นอย่างดี ความเครียดจึงไม่พัฒนาเป็นความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

ในทำนองเดียวกันการที่บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บาคเคอร์ และคณะ (Bakker et. al., 2006, pp.31 – 50) รวมทั้ง เซลลาร์ เพอร์วีวี และฮ็อควอร์เตอร์ (Zellars, Perrew and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) นั้น อาจเป็นเพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จะเป็นผู้ที่ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว มีความคิดสร้างสรรค์ เปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ พร้อมทั้งจะทดลองทำกิจกรรมที่ยังไม่เคยทำมาก่อน รับฟังความคิดหรือคำแนะนำของผู้อื่น จึงทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย การที่บุคคลมีความรู้และประสบการณ์หลาย

รูปแบบเช่นนี้ จะทำให้มีแนวทางในการดำเนินชีวิตและการแก้ปัญหาหลากหลายช่องทาง จึงทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิตและการทำงานย่อมไม่เกิดความเครียด (Organ and Lingl, 1995, p.341) และไม่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด ดังนั้นบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

ส่วนการที่บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของบาคเคอร์ และคณะ (Bakker et. al., 2006, pp.31– 50) เซลลาร์ เพอร์วี และ ฮ็อคควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) และ พีดมอนท์ (Piedmont, 1993, pp.456 – 473) ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม จะมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จิตใจอ่อนโยน เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รู้จักให้อภัย ไม่ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง มองเห็นคุณค่าและความสำคัญของผู้อื่น การที่บุคคลมีลักษณะเช่นนี้ย่อมเป็นที่รัก และมักได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่อยู่รอบข้าง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและร้องขอความช่วยเหลือก็มักจะได้รับ การช่วยเหลือตอบกลับ จึงทำให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี นอกจากนี้การที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความยืดหยุ่นสูง ย่อมทำให้มีการปรับตัวกลมกลืนไปกับสภาวะแวดล้อมในสถานการณ์ต่าง ๆ การที่บุคคลมีความยืดหยุ่นและ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้นั้น ก็จะไม่เกิดความคับข้องใจ (Piedmont, 1993, p.462) จึงส่งผลให้ไม่เกิดความเครียด และไม่เกิดความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นบุคลิกภาพแบบ ประนีประนอมจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเหนื่อยหน่ายในงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเลอไพน์ และคณะ (LePine et. al., 2004, pp.883 – 891) และ พีดมอนท์ (Piedmont, 1993, pp.456 - 473) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มี บุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึกจะเป็นผู้ที่ระเบียบวินัย มีการวางแผนการทำงาน มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมานะอดทน จึงส่งผลให้การทำงานมีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้น้อย แต่มักบรรลุ เป้าหมาย และประสบความสำเร็จ การที่บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จย่อมทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจ มั่นใจ และเกิดความผาสุกในชีวิต (Deary et al., 2003 quoted in Bakker et al., p.36) นอกจากนี้การที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถจัดการความคิดได้อย่างเป็นระบบ เมื่อพบปัญหาจึงมุ่งแก้ไขด้วยเหตุผล ทำให้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ หหมดไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึง ทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน ส่งผลให้ไม่เกิดความเครียดและไม่เกิดความเหนื่อย หน่าย ดังนั้นบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย ในงาน

## สมมติฐานที่ 2

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานจากลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก พบว่ามี 2 ตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และแบบแสดงตัว โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 37.9 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ บาคเคอร์ และคณะ (Bakker et. al., 2006, pp.31 – 50) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัว สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง และเซลลาร์ เพอร์วีวี กับ ฮ็อคควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอม สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

การที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัวสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้นั้น อาจเป็นเพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะมีอารมณ์แปรปรวน อ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวัง ตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน และมีอารมณ์ทางลบ ผู้ที่มองโลกในแง่ลบจะมีมุมมองต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่เลวร้ายกว่าความเป็นจริง (Zellar et al., 2000, pp.1578-1580) ประกอบกับการมีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล รู้สึกเศร้า และท้อแท้ จึงทำให้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความตึงเครียดง่าย อีกทั้งการที่สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ยาก ทำให้ไม่มีที่ปรึกษาหรือช่วยระบายความตึงเครียดนั้น จึงหมกมุ่นอยู่กับความคิดของตนเอง และใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ (Emotion Focused) ซึ่งด้อยประสิทธิภาพและได้ประโยชน์น้อย (O'Brien and Delongis, 1996, p.782) เมื่อความเครียดสะสมเรื้อรังเป็นระยะเวลานานจึงส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด (Frunzi and Savini, 1997, p.518) ส่วนการที่บุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้นั้น อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น กระฉับกระเฉง สนุกสนาน มีความสุข และมองโลกในแง่บวก การมองโลกในแง่บวกจะทำให้มีมุมมองต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความหวัง (Watson & Clark, 1992 quoted in Bakker et al., p.34) ประกอบกับการเป็นผู้ที่ชอบเข้าหาผู้อื่น

ชอบสังคม เปิดเผย และเป็นมิตรต่อผู้อื่น จึงสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ง่าย เมื่อมี ปัญหาหรืออุปสรรคก็จะมีที่ปรึกษาหรือทางระบายออก นอกจากนี้การที่มีวิธีการเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused) จะทำให้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข จึงไม่เกิดความเครียด และไม่พัฒนาเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานในที่สุด นอกจากนี้ เมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัว พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.228 (รายละเอียดในภาคผนวก จ) ซึ่งแสดงว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ จะมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง ในทำนองเดียวกันผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงจะมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่ำ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน” ซึ่งทำการศึกษากับพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน และบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่นำมาใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้สนใจได้หลายประการ โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย แม้จะพบว่าพยาบาลมีค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพด้านประนีประนอมอยู่ในระดับสูง แต่โรงพยาบาลก็ควรให้ความสำคัญและบำรุงขวัญกำลังใจ เพื่อไม่ให้เกิดความคับข้องใจ หรือความเครียดจากการทำงานที่ต้องสนองตอบความต้องการของผู้อื่นตลอดเวลา ผู้วิจัยเห็นว่าองค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อรักษาจุดนี้ไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้มีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการจัดการให้มีแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสมทั้งจากองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน การจัดสวัสดิการในรูปแบบของโบนัสประจำปี หอพักพยาบาล ซึ่งจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรมีการจัดการฝึกอบรมในเรื่องความรู้และทักษะต่างๆ ในการให้บริการ เช่น การฝึกทักษะการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior Training) และการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

เพื่อให้พยาบาลเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า พยาบาลมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง แต่องค์การควรส่งเสริมให้พยาบาลได้คงบุคลิกภาพที่ดีนี้ไว้ โดยมีการประเมินความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะต่างๆ เพิ่มเติมแก่พนักงานในสิ่งที่นอกเหนือจากแผนงานฝึกอบรมประจำปีขององค์การ นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาเพิ่มเติม การดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมในเรื่องใหม่ๆ ก็จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมในรูปแบบของกลุ่มดนตรี กีฬา โยคะ ไบวอลิ่ง ก็จะช่วยผ่อนคลายความเครียด และความเหนื่อยล้าจากการทำงาน อีกทั้งถ้าองค์การจะสามารถสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง และคงไว้ซึ่งมาตรฐานที่ดีต่อไปนั้น องค์การจะต้องจัดสภาพแวดล้อมและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาของพนักงานทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

3. แม้พยาบาลขององค์การแห่งนี้จะมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับสูง ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่เหมาะสมและสำคัญยิ่งสำหรับวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ แต่องค์การควรจะต้องมีแนวทางในการรักษาบุคลิกภาพที่ดีนี้ให้คงอยู่ตลอดไป โดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันต้องมีการสร้างระบบงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่ออำนวยความสะดวก ป้องกันความผิดพลาด และการเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การมีตัวแบบ (Role Model) ที่ดี เพื่อเป็นแบบอย่าง และเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้พยาบาลมีแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีความมั่นใจในการทำงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม เช่น ให้พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายที่ตัวเองต้องกระทำให้สำเร็จ (Goal Setting) การประเมินตนเองควบคู่ไปกับการประเมินจากหัวหน้างาน และควรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น การกำหนดนโยบายองค์การ การวางแผนประจำปี การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างจริงจัง จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ (Extra role) ส่งเสริมให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การทุกด้าน

4. จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่เอื้อต่อการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นวิชาชีพที่มุ่งบริการ (Service Oriented Professional) และต้องเป็นผู้เริ่มต้นสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการก่อน อันแสดงถึงความ

กระตือรือร้นและเอาใจใส่ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ไร้กังวล ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือในการรักษา ขณะเดียวกันก็ต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และสถานภาพทางสังคม โดยต้องไม่ขัดกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ดังนั้นองค์การจึงควรมีนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมให้พยาบาลมีระดับบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงขึ้น โดยมีการฝึกทักษะทางสังคม (Social Skill) ที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อบุคคลและสถานการณ์ อีกทั้งการอบรมเพิ่มเติมให้มีความรู้ในเรื่องศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมอื่นๆ จะทำให้พยาบาลเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานบริการกับผู้ป่วย นอกจากนี้ควรมีการจัดโครงการ “พยาบาลตัวอย่าง” โดยให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในรูปของบัตรชมเชยแก่พยาบาลที่ปฏิบัติงานได้ประทับใจ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดี (Service Mind) ทำให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจ และเพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เพื่อคงไว้ซึ่งนโยบายที่เน้นคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service)

5. แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าพยาบาลในองค์กรแห่งนี้มีบุคลิกภาพแบบห่วงใยสูง กว่าเกณฑ์ระดับต่ำเพียงเล็กน้อย แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถาม “ฉันมักวิตกกังวลกับสิ่งต่างๆ” และ “ฉันรู้สึกกังวลใจต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น” พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้อคำถามอื่นๆ แสดงให้เห็นสภาพการทำงานที่ต้องรับผิดชอบ ต้องระมัดระวังเพื่อป้องกันความผิดพลาด เพราะผู้ป่วยอาจจะพิการหรือเสียชีวิตได้ ทำให้พยาบาลมีความวิตกกังวลในระดับที่มากกว่าปกติ องค์กรจึงควรมีแนวทางในการลดความรู้สึกเหล่านี้ โดยการสร้างแผนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีระบบตรวจสอบซ้ำ (Double Check) จากเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติการพยาบาลที่มีความเสี่ยง เช่น การให้ยาฉีดแก้ปวด ยาอินซูลินสำหรับโรคเบาหวาน ยาแก้ชัก เป็นต้น ขณะเดียวกัน เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องพิจารณาหาสาเหตุของปัญหา โดยไม่มุ่งไปหาตัวผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบห่วงใย ควรได้รับการสอนงานเป็นรายบุคคล (Individual Coaching) ทั้งนี้องค์การอาจจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำ ตลอดจนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยลดความเครียดจากการปฏิบัติงานได้

6. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาล พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยเห็นว่าพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้ มีองค์ประกอบบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถทำงานได้อย่าง

มีความสุข และเมื่อมีความเครียดหรือความคับข้องใจ ก็สามารถหาแนวทางในการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวิทยุสมัครเล่นและการศึกษาในระดับสูง ทำให้มีเซาว์อารมณ์และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่า องค์การจะต้องคงไว้หรือจัดให้มีสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ดังนี้

6.1 จากข้อคำถามความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ว่า “ฉันรู้สึกว่าการะงานของฉันมากเกินไป” และ “ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงาน” มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าข้ออื่น ๆ องค์การควรให้ความสำคัญโดยจัดระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน จัดระบบโครงสร้างองค์การงานที่เหมาะสม ทั้งในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์ และชั่วโมงการทำงาน และการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับจำนวนของผู้ป่วย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้พยาบาลมีเวลาในการปฏิบัติงานโดยไม่รีบเร่ง และมีเวลาเอาใจใส่ผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้ผู้ป่วยเกิดความอบอุ่น รู้สึกไว้วางใจ และพึงพอใจในการรับบริการ ขณะเดียวกันพยาบาลผู้ปฏิบัติงานก็เกิดความพึงพอใจ และรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งส่งผลต่อเนื่องให้ไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

6.2 แม้ผลการวิจัยจะพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถาม “งานบริการทำให้ฉันรู้สึกเครียด” มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การจึงควรมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อผ่อนคลายและลดความเครียด เช่น จัดห้องออกกำลังกายพร้อมอุปกรณ์และผู้ฝึกสอน ห้องสันทนาการ การฝึกสอนโยคะ การฝึกทำสมาธิ เป็นต้น นอกจากนี้องค์การควรมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและยุติธรรม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความท้อแท้และคับข้องใจ และมีการจัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสม ทั้งในรูปแบบเงินเดือน โบนัส หอพัก การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย ตลอดจนการมีนโยบายส่งเสริมให้เกิดความมีคุณค่าในตนเอง เช่น การติดประกาศชมเชย การมีโครงการต่างๆ เช่น โครงการดาวเด่นด้านการบริการ เป็นต้น อีกทั้งองค์การควรมีการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันและความสามัคคีใน เพื่อให้การทำงานเป็นทีมลุล่วงด้วยดี ไม่เกิดความขัดแย้ง เช่น การมีระบบหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ซึ่งจะทำให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงานและทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจกันระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ อาจทำให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และเมื่อ

เกิดความผิดพลาดหรือความบกพร่องใดๆ ในการปฏิบัติงาน จะต้องมุ่งที่การแก้สาเหตุของปัญหา ไม่มุ่งที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพครั้งต่อไป นอกจากจะใช้แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินตนเองแล้ว ควรใช้เทคนิคอื่น ๆ ในการเก็บข้อมูลด้วย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ และอาจใช้การประเมินจากหลายแหล่ง (Interrater) เช่น จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
2. ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะบุคลิกภาพเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วย เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน เช่น เซวาน์ปัญญา เซวาน์อารมณ์ รูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน หรือสัมพันธภาพในที่ม เป็นต้น
3. อาจมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เช่น เซวาน์ปัญญา เซวาน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of Control) หรือการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ว่าเป็นตัวแปรสื่อ (Mediator) ระหว่างองค์ประกอบบุคลิกภาพกับความเหนื่อยหน่ายในงานหรือไม่
4. การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลผู้ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกเท่านั้น ผู้วิจัยคิดว่า ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบองค์ประกอบบุคลิกภาพที่ใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานระหว่างพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่
5. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ระหว่างองค์การที่มีความแตกต่างกันเช่น โรงพยาบาลสังกัดเอกชนกับรัฐบาล และระหว่างงานบริการด้านสุขภาพกับงานบริการด้านอื่น ๆ เช่น พนักงานบริการของโรงแรม ครู ตำรวจ พนักงานรับโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะขององค์การและวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อผลการวิจัยที่แตกต่างกันได้