

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 ความต้องการการบริการที่มีคุณภาพของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อโรงพยาบาลในฐานะองค์กรทางสุขภาพ โดยก่อให้เกิดการปรับตัวและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ด้านสุขภาพมากขึ้น (O'Leary and O'Leary , 1999) อันเนื่องมาจากผลการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสารสนเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบโรงพยาบาลในฐานะองค์กรที่จัดบริการด้านสุขภาพ ซึ่งต้องมีการลงทุนพัฒนาการบริการให้สามารถแข่งขันได้ ทั้งนี้ องค์กรต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีการสร้างนวัตกรรมและนำระบบสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างบริการกับราคา ให้บริการที่ปลอดภัย และมีการกระจายระบบบริการสุขภาพอย่างยุติธรรม (Alexander, 1997) ดังนั้น โรงพยาบาลจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองอยู่เสมอให้มีการแข่งขันมากขึ้น สอดคล้องกับธุรกิจ ต้องยกระดับความรู้ความสามารถของตนเอง สร้างสรรค์แนวคิดใหม่ มองอนาคตในมุมมองที่กว้างขึ้น เพื่อการพัฒนางานบริการพยาบาล จึงจะสามารถนำพาองค์กรพยาบาลให้อยู่รอดได้ รวมทั้งพัฒนาผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ความสามารถ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Peria, 2002 : 195) ดังนั้น พยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาตนเองและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เน้นผลงานที่แสดงความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพในฐานะพยาบาลวิชาชีพสาขาหนึ่ง

ลักษณะงานบริการพยาบาลเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติมิได้ใช้ความรู้แต่อย่างใดแต่ต้องอาศัยความรัก ความพึงพอใจในวิชาชีพ ใช้ศิลปะอย่างละเอียดอ่อน ประณีต ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ซึ่งงานนี้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลวิชาชีพทุกคนต้องตระหนักถึงและพยายามสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในตัวเองเสมอมา แต่เนื่องจากลักษณะงานต้องประสบกับสิ่งที่ไม่ สดชื่นสวยงาม สภาพแวดล้อมที่ไม่คงที่ของผู้ป่วย ญาติและบุคลากรในทีมสุขภาพ แพทย์ และบุคลากรแผนกอื่น ๆ อีกทั้งต้องขึ้นปฏิบัติงานยามวิกาล และมีวันหยุดพักผ่อนไม่ตรงกับบุคคลในอาชีพอื่น ทำให้พยาบาลเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ คับข้องใจ เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความเครียด และบรรยากาศในการทำงานไม่ดี มีความรู้สึกต่อต้านกับบทบาทของตนเอง ต่อสังคม ถึงแม้ว่าจะได้รับการยกย่องว่า เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ และมีคุณธรรมก็ตาม แท้ที่จริงพยาบาลก็ต้องการขวัญกำลังใจ หรือแรงจูงใจ บรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่ก่อให้เกิดความ

เครียด เพราะถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงานให้มีโอกาสศึกษาต่อ ไม่มีสถานการณ์ที่มั่นคงเจริญก้าวหน้าขึ้น ไม่ได้รับผลตอบแทน หรือความดีความชอบ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจอย่างมาก (จินตนา ตั้งวรพงษ์ชัยและ สุพรรณิ สุ่มเล็ก, 2532) จึงมีพยาบาลจำนวนไม่น้อยที่ลาออกหรือมีแผนการที่จะลาออก เพื่อเปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่ที่ตนพอใจหรือไปประกอบอาชีพอื่น งานของพยาบาลจัดได้ว่าเป็นงานที่ทำให้เกิดความเครียด ในแต่ละวันจะพบความเจ็บป่วย ความทุกข์ทรมานของผู้คน ต้องแก้ปัญหาและจัดการกับชีวิต ความเป็นความตาย ดังนั้นวิชาชีพนี้ต้องการคนที่อดทน มองโลกในแง่ดี แข็งแรงสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ แต่ถ้าไม่เป็นอย่างที่กล่าวมา ก็จะทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ และบางคนไปแสดงความโกรธกับคนในครอบครัว หรือบางครั้งเครียดจากครอบครัวก็ไปแสดงออกที่ทำงาน

ความเครียดในงานเกิดจากงานมากเกินไป งานเกินจำนวนคนทำงาน เกินความสามารถที่จะทำได้สำเร็จทันเวลา เช่น จำนวนผู้ป่วยมากเกินไป มีงานเร่งด่วนหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่เกิดความสุขในการทำงาน เกิดการคุกคามต่อการรับรู้คุณค่าในตนเอง และความสามารถในตน สำหรับความเครียดในการทำงานนั้นพบว่า เกิดจากปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยจากการทำงาน เช่น ระยะเวลาการทำงานที่นานเกินไป มีผู้ป่วยฉุกเฉินมาขณะกำลังจะออกเวร ทำงานไม่เสร็จ เนื่องจากมีผู้ป่วยหนักและจำนวนมาก มีงานเร่งด่วนต้องทำให้เสร็จตามกำหนด มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานล่วงเวลากับเวลาที่จะให้กับครอบครัว ปัจจัยจากองค์กร ได้แก่ บรรยากาศองค์กรในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความขัดแย้งในสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การเปลี่ยนงาน การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน การไม่ได้รับความยุติธรรมในองค์กร (พวงเพ็ญ ชูณหปราง, 2549) นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคลิกภาพก็มีผลต่อความเครียด จากการศึกษาของ จันทร่า วีรปริญา (2537) พบว่า อาจารย์พยาบาลที่มีอายุน้อยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเครียดสูง และผลการศึกษาของพรพรรณ พงศ์สุพัฒน์ (2542) ชี้ว่า พยาบาลที่มีอายุ สถานภาพสมรส และอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พยาบาลที่มีความถี่ในการขึ้นเวร บ่าย- ดึก ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลทั่วไป มี 6 ประการ (Brown and Moberg, 1980 : 170-172) ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-Based stress) ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-Based stress) ความเครียดจากอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal characteristic) ความเครียดจากการประเมินผลในการปฏิบัติงาน ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมด้านสังคม (Social Environment) และความเครียดจากสิ่งแวดล้อมด้านฟิสิกส์ (Physical Environment)

ซึ่งสาเหตุทั้งหมดนี้จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น องค์กรใดที่มีบรรยากาศที่พึงประสงค์ ย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจที่ดี ในทางกลับกัน องค์กรใดที่มีบรรยากาศองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ จะทำให้ผู้ร่วมงานไม่อยากทำงาน ขาดความเอาใจใส่ ขาดความร่วมมือ การสร้างเสริมบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง (Steer , 1978 : 101)

ผลงานวิจัยของ มาลีวัลย์ เลิศสาครศิริ และกิตติยา สมุทรประดิษฐ์ (2536) พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน เคยเปลี่ยนสถานที่ทำงานถึงร้อยละ 58.82 และมีแผนการที่จะลาออกจากงานปัจจุบันร้อยละ 48.32 และจากการศึกษาของ เสาวลักษณ์ ลัทธมจิตรกุล และคณะ (2530) พบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้พยาบาลเอกชนลาออก หรือมีแผนการที่จะลาออกคือ เงินเดือนและค่าตอบแทนน้อย ต้องการศึกษาต่อ หรือไปประกอบวิชาชีพอื่น และสวัสดิการไม่ดี ซึ่งในสภาวะของการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสารสนเทศดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อบุคคลอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น ในปัจจุบันมีการทำงานเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มีการแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเอง จึงทำให้บรรยากาศ ดึงเครียด ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลปทุมเวช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี มีอัตราการลาออกและอัตราป่วยของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยในค่อนข้างมาก และยังมีโรงพยาบาลเอกชน อื่น ๆ อีก 5 แห่งดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 อัตราการลาออกของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ. 2549-2550

ชื่อโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดปทุมธานี	อัตราการลาออก	
	ปี 2549	ปี 2550
รพ.ปทุมเวช	8.7	6.3
รพ. เอกปทุม	-	-
ร.พ. ภัทรชนบุรี	7	4
รพ.แพทย์รังสิต	5	15
รพ. กรุงสยามเซ็นต์คาลอส	-	-

ซึ่งส่งผลที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพลดลงในการให้บริการโดยภาพรวม จากการศึกษาถึงบรรยากาศองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญในการที่จะช่วยอธิบายว่าทำไมบางองค์กรผู้ปฏิบัติงานจึงต่อต้านฝ่ายบริหาร ในขณะที่บางองค์กรนั้นผู้ปฏิบัติงาน

มีความเห็นสอดคล้องกับฝ่ายบริหาร (อรุณ รักธรรม, 2523 :31) อย่างไรก็ตาม บรรยายาสององค์กร เป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นมาได้ ซึ่ง (Brown and Mobery , 1980 : 67 อ้างถึงในสุริต , 2538 : 3) เสนอว่า หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่น่าพัฒนา องค์กรจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับแรกคือ บรรยายาสององค์กรนั่นเอง และถ้าบรรยายาสอง องค์กรเกิดความผูกพันคงอยู่ และเกิดแรงจูงใจที่ดีขึ้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพ แผนกฝ่ายการพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลปทุมเวช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีความสนใจที่จะ ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีโรงพยาบาลเอกชนถึง 6 แห่ง โดยมุ่งหวังที่จะรู้ถึงระดับความเครียดในการ ปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานตาม แผนกต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาพัฒนาความสุขกายสุขใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรพยาบาล อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน ของ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน และ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามความ คิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี

2.3 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และความผิดปกติทางสุขภาพที่เป็น ผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ตามความรู้สึกรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนก ผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

2.4 เพื่อศึกษาตัวทำนายความเครียดในการปฏิบัติงาน และความผิดปกติทางสุขภาพที่เป็น ผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

3. คำถามการวิจัย

พยาบาลแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

- 3.1 มีลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะสภาวะสุขภาพเป็นอย่างไร
- 3.2 มีความคิดเห็นระดับใดต่อปัจจัยด้านการทำงาน
- 3.3 มีความคิดเห็นระดับใดต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.4 รับรู้ถึงความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับใด และ
- 3.5 รับรู้ถึงความผิดปกติทางสุขภาพอันเป็นผลจากความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับ

ใด

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะสภาวะสุขภาพสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน ได้หรือไม่ ระดับใด

4.2 ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานและความผิดปกติทางสุขภาพ ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน ได้หรือไม่ ระดับใด

4.3 ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะสภาวะสุขภาพ ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ร่วมกัน สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงาน และความผิดปกติทางสุขภาพ ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน ได้หรือไม่ ระดับใด

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแบบและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานซึ่งการศึกษานี้พิจารณาใช้ในการจัดทำกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่

Person-environment (PE) fit theory

Karasek's demand/control (DC) model

Siegrist's effort/reward imbalance (ERI) model และ

ทฤษฎีร่วมสมัยเกี่ยวกับความเครียด (Contemporary Theory of Stress)

Person-environment (PE) fit theory (Edwards and Cooper, 1990; Spielberger and Vagg, 1999)

ทฤษฎีนี้ยืนยันว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมของบุคคล เป็นตัวกำหนดว่า สถานการณ์นั้นทำให้บุคคลเครียดหรือไม่ ถ้าบุคคลกับสภาพแวดล้อมแตกต่างกันมากจนเข้ากันไม่ได้ ก็จะเกิดความเครียดขึ้น

Karasek's demand/control (DC) model (Karasek, 1979; John, 1989)

the demand/control (DC) model ให้ความสำคัญและดำเนินการกับลักษณะของงานที่ระดับภาระงาน (task-level job characteristics) โดยตั้งข้อสังเกตว่า ความกดดันทางจิตใจเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ของความต้องการ/ข้อเรียกร้องจากงาน (job demands) และการควบคุมงาน (job control) รวมทั้งผลรวมของการควบคุมงานในระดับต่ำกับความต้องการ/ข้อเรียกร้องจากงานในระดับสูง ทำให้เกิดความกดดันในการทำงาน (job strain)

Siegrist's effort/reward imbalance (ERI) model

the effort/reward imbalance (ERI) model ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลของคนงาน (ที่มีต่อพันธกิจในงาน) ทำความเข้าใจแนวคิด และวัดสถานการณ์ด้านการงานที่เป็นจริงมากกว่า the demand/control (DC) model โดยให้ความสำคัญและดำเนินการกับการต่างตอบแทนกันของการแลกเปลี่ยนในการทำงาน สถานการณ์การทำงานแบบต้นทุนสูง/ผลที่ได้รับต่ำ (high costs/low gain conditions) (เช่น การทุ่มเทความพยายามในการทำงานสูงและการได้รับรางวัล/ผลตอบแทนต่ำ) จะถูกพิจารณาว่าทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ทฤษฎีร่วมสมัยเกี่ยวกับความเครียด (Cox and Griffiths, 1994)

ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่า สถานการณ์ซึ่งทำให้เกิดความเครียดนั้น จะรู้สึกถึงได้จำเป็นต้องมี (1) ความต้องการ/ข้อเรียกร้องในการทำงานซึ่งคุกคามหรือเข้ากันไม่ได้ดีกับความรู้ ทักษะ และความสามารถในการเผชิญของพยาบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือ (2) การทำงานซึ่งไม่เต็มเต็มความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพยาบาลเหล่านั้น (3) มีการควบคุมการทำงานได้จริงเพียงเล็กน้อย และ (4) ได้รับการสนับสนุนเล็กน้อยในการทำงานหรือภายนอกการทำงาน ดังตารางที่ 1.21

ตารางที่ 1.2 สถานการณ์การทำงานซึ่งโดยทั่วไปพยาบาลมีประสบการณ์ว่าทำให้เกิดความเครียด

(1) การทำงานซึ่งความต้องการ/ข้อเรียกร้องในการทำงานซึ่งคุกคามหรือเข้ากันไม่ได้กับความรู้ ทักษะ และความสามารถในการเผชิญของพยาบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
(2) การทำงานซึ่งไม่เต็มเต็มความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพยาบาลเหล่านั้น
(3) สถานการณ์ซึ่งพยาบาลมีการควบคุมการทำงานได้จริงเพียงเล็กน้อย
(4) สถานการณ์ซึ่งพยาบาลได้รับการสนับสนุนเล็กน้อยในการทำงานหรือภายนอกการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

- 1) ลักษณะทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะสภาวะสุขภาพ
- 2) ปัจจัยด้านการทำงานตามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย องค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ (1) ปริมาณ ลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงาน (2) ความเป็นอิสระ ความชัดเจน และภาระงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (3) โอกาส การพิจารณา และการสนับสนุน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน (4) ลักษณะสัมพันธภาพกับบุคคลรอบด้าน (5) ความเหมาะสมของหลักปฏิบัติ บรรยากาศ และ โครงสร้างขององค์กร (6) ความรู้ความสามารถในการ ให้การพยาบาลแบบองค์รวมแก่ผู้ป่วย และ (7) ความพอเพียง ความเหมาะสม และความพร้อมใช้ของวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานตามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย (1) ผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีทางการแพทย์ ต่อการปฏิบัติงานพยาบาล และ (2) ผลกระทบโดยตรงของสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการแข่งขันด้านคุณภาพบริการของสถานบริการ ต่อการปฏิบัติงานพยาบาล
- 4) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) การคิดบวกและความสามารถรับมือกับปัญหา หรือความกดดันในการปฏิบัติงาน และ (2) การคิดลบและความไม่สามารถรับมือกับปัญหา หรือความกดดันในการปฏิบัติงาน และความผิดปกติทางสุขภาพอันเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงาน ตามที่รับรู้ได้ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน

ทั้งลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะสภาวะสุขภาพ ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่างมีผลโดยลำพัง หรือมีผลโดยการรวมกัน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและความผิดปกติทางสุขภาพ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาล เอกชน

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษานี้ แสดงไว้ในภาพที่ 1.1

6. ขอบเขตของการวิจัย

ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ แผนกผู้ป่วยใน ซึ่งปฏิบัติงานเต็มเวลา (Full time) ขึ้นเวร เช้า-บ่าย-ดึก และมีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ของโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่งในจังหวัดปทุมธานี โดยได้รับความยินยอมให้ทำการศึกษาจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลอย่างเป็นทางการ

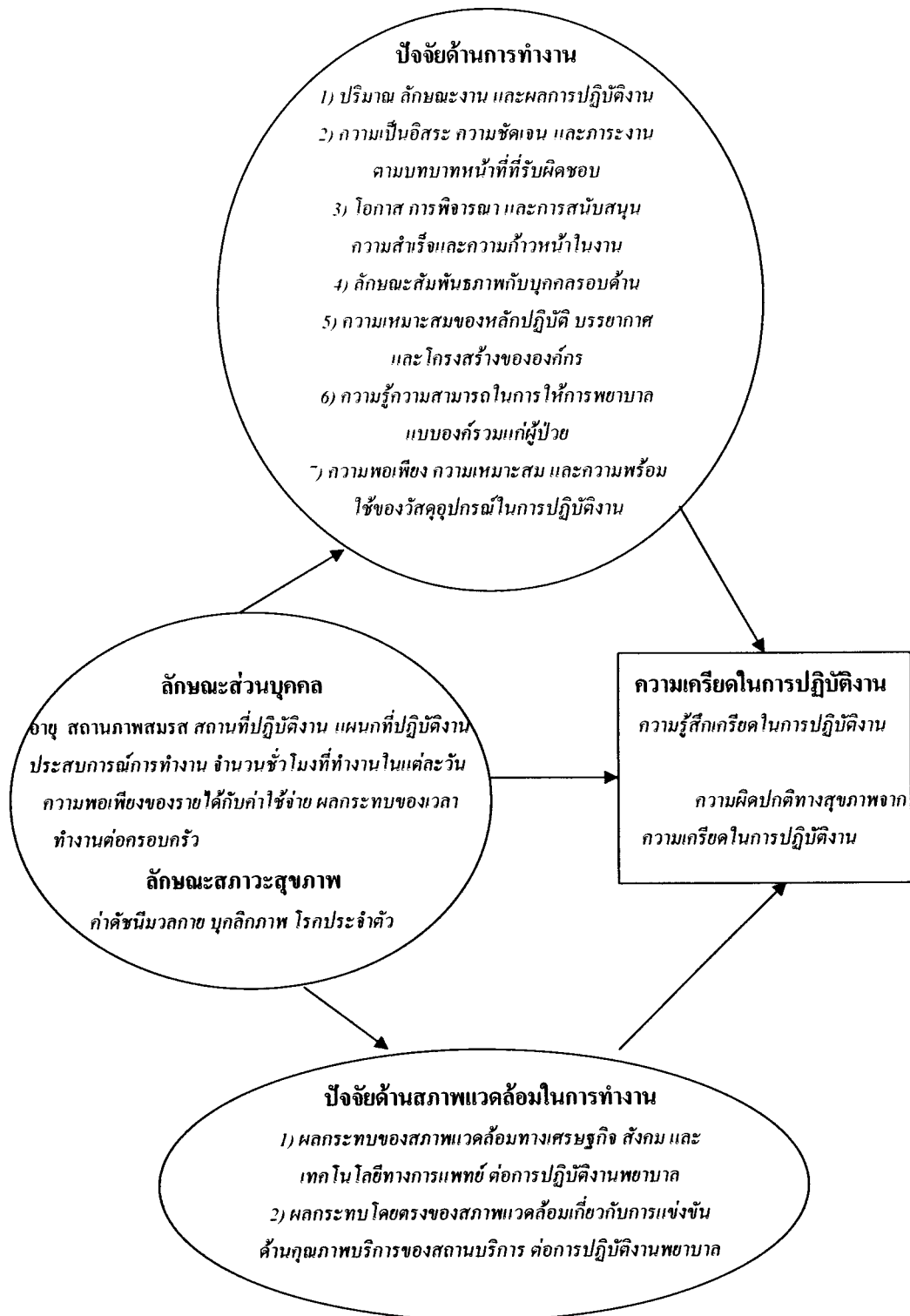
7. นิยามศัพท์เฉพาะ

1) ความเครียดในงาน หมายถึง ปฏิกริยาที่เป็นผลเสียต่อด้านร่างกายและอารมณ์ ซึ่งบังเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ/ข้อเรียกร้องของการทำงาน ไม่เท่ากับความสามารถ ศักยภาพ หรือความปรารถนาของผู้ทำงาน/ผู้ปฏิบัติงาน

ความเครียดในงานอาจทำให้บั่นทอนความรู้สึกที่เป็นสุขและทำให้เกิดผลเสียทางร่างกาย อาการแสดงออกทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น รู้สึกหงุดหงิดวิตกกังวล ซึมเศร้า ท้อแท้ใจ โกรธ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ใจสั่น ปวดศีรษะ เหนื่อยหอบ เป็นต้น

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในงานที่ก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบ ต่อบุคคลในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงาน หรือก่อให้เกิดความเครียดและขัดขวางความสมดุลของสุขภาพ และจิตใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในงานการศึกษานี้ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล - อายุ สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงานแต่ละวัน ความพอเพียงของรายได้กับค่าใช้จ่าย และลักษณะสภาวะสุขภาพ - ประเภทของบุคลิกภาพ ค่าดัชนีมวลกาย (น้ำหนัก/ส่วนสูง(ม)²) และโรคประจำตัว



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน
ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โครงสร้างและ
บรรยากาศองค์กร ความรู้ในการให้การพยาบาล วัสดุและความพร้อมในการดำเนินงาน ปัจจัย
ด้านการงานทั้ง 7 ด้านนี้ ประเมินตามสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของพยาบาล

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ ภาวะทาง
เศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความก้าวหน้าทางการแพทย์ การคุ้มครอง
ผู้บริโภค กลุ่มคนที่อพยพ กลุ่มผู้ประกันตนในโรงพยาบาล และสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อ
การดำเนินงาน ได้แก่ การแข่งขันการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี ความ
คาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการ การคิดค่าใช้จ่าย ปริมาณบุคลากรพยาบาล คุณภาพ
บุคลากรพยาบาล คณะกรรมการรับรองคุณภาพ ระเบียบข้อบังคับของสภาการพยาบาล ผู้ถือหุ้น
โรงพยาบาล นโยบายโรงพยาบาล คุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร และความผูกพันในองค์กร
ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประเมินตามสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของพยาบาล

3) พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทางด้านการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ได้รับใบประกอบโรคศิลปะ
สาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ หรือได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการ
ผดุงครรภ์ชั้น 1 ระดับปฏิบัติการ ที่กำลังปฏิบัติงานตามแผนกต่าง ๆ เป็นพนักงานประจำ มี
ประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี ในฝ่ายการพยาบาล ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัด
ปทุมธานี

4) โรงพยาบาลเอกชนจังหวัดปทุมธานี หมายถึง สถานพยาบาลของเอกชนที่มีเตียง
รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน 100-200 เตียง ซึ่งได้รับอนุญาตให้จัดตั้งและดำเนินการตาม พระราชบัญญัติ
สถานพยาบาล พุทธศักราช 2504

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลรู้ถึงจุดอ่อนและข้อดีขององค์ประกอบของปัจจัยด้าน
การทำงานซึ่งอาจส่งเสริมต่อสถานการณ์อันนำไปสู่การเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พยาบาล

8.2 ผู้บริหารโรงพยาบาลได้แนวทางในการบริหารจัดการป้องกันไม่ให้เกิดความ
เครียดที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานพยาบาล