

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุข : กรณีศึกษาจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยในบทนี้ขอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรสาธารณสุข, ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง

##### 1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

มีประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง แยกเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 1 แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / สถานีอนามัย 8 อำเภอ โรงพยาบาล 7 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,075 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ซึ่งสามารถคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนรวมทั้งสิ้น 291 คน

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุข และเครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีของ ครอนบาค ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขเท่ากับ 0.88 และสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขเท่ากับ 0.90 และแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.89

ผู้วิจัยและผู้ช่วยการวิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ผลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation)

### 1.3 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุข : กรณีศึกษาจังหวัดระยอง”

**1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 79.7 มีอายุเฉลี่ย 38.15 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 75.9 ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล ร้อยละ 45.0 สถานภาพสมรสร้อยละ 65.3 ไม่มีบุตรที่ต้องดูแล ร้อยละ 42.9 รายได้ประมาณ 25,000 – 30,000 ต่อเดือน ร้อยละ 21.6 อายุราชการ เฉลี่ย 14.33 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลร้อยละ 41.6 ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งผู้ปฏิบัติราชการร้อยละ 66.3 ทำงานนอกเวลา 7 วันต่อเดือน และไม่มีรายได้เสริมร้อยละ 76.7

**1.3.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด** กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับสูงปานกลาง ( $\bar{x}=3.71$ ,  $SD=0.12$ ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านตัวบุคคล ด้านงาน และปัจจัยภายนอก อยู่ในระดับสูงปานกลางทั้งหมด โดยมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สูงสุด ( $\bar{x}=3.83$ ,  $SD=0.12$ ) รองลงมาคือปัจจัยภายนอก ( $\bar{x}=3.66$ ,  $SD=0.16$ ) และปัจจัยด้านงาน ( $\bar{x}=3.63$ ,  $SD=0.09$ ) ตามลำดับ

1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านตัวบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านตัวบุคคลอยู่ในระดับสูงปานกลางจนถึงสูงรุนแรง โดยมีความเครียดในเรื่องการทำงานของผู้ร่วมงานไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังสูงสุด ( $\bar{x}=4.35$ ,  $SD=1.04$ ) รองลงมาคือเรื่องความรู้สึกกลัว/ไม่มั่นใจของการทำงานในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=4.18$ ,  $SD=0.79$ ) และเรื่องการทำหน้าที่ อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้น ( $\bar{x}=4.07$ ,  $SD=1.22$ ) ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับสูงเล็กน้อยถึงสูงรุนแรง โดยมีความเครียดเรื่องอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพยากรมี

เพียงพอในการทำงานในระดับต่ำที่สุด ( $\bar{x}=2.99$ ,  $SD=1.13$ ) และความเครียดในเรื่องมีผู้รับบริการจำนวนมากที่ท่านต้องให้บริการสูงรุนแรงที่สุด ( $\bar{x}=4.16$ ,  $SD=1.00$ ) รองลงมาคือปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีมากเกินไป ( $\bar{x}=4.08$ ,  $SD=1.05$ ) และค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเวลาน้อยเกินไป ( $\bar{x}=4.07$ ,  $SD=1.07$ ) ตามลำดับ

3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายนอก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับสูงปานกลางถึงสูงรุนแรง โดยมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในเรื่องท่านได้รับการยอมรับเมื่อประสานงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นประจำในระดับสูงปานกลาง ( $\bar{x}=3.02$ ,  $SD=0.95$ ) และการมีส่วนร่วมของชุมชนมีผลต่อการทำงานของท่านสูงรุนแรงที่สุด ( $\bar{x}=4.34$ ,  $SD=1.12$ )

**1.3.3 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวอยู่ในระดับดี ( $\bar{x}=3.61$ ,  $SD=1.10$ ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับดี ( $\bar{x}=3.98$ ,  $SD=1.02$ ) ด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผล ( $\bar{x}=3.76$ ,  $SD=1.25$ ) ด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน/ทำกิจกรรม ( $\bar{x}=3.68$ ,  $SD=1.14$ ) และด้านการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x}=3.02$ ,  $SD=0.97$ ) ตามลำดับ

1) ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านความรักใคร่ผูกพัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านความรักใคร่ผูกพันมีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระดับดี โดยเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่าระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านความรักใคร่ผูกพันในเรื่องท่านพูดจาถากถางหรือซ้ำเติมเมื่อสมาชิกครอบครัวทำสิ่งที่ผิดพลาดทำให้ท่านผิดหวัง มีสัมพันธภาพในครอบครัวระดับดี ( $\bar{x}=4.35$ ,  $SD=0.91$ ) รองลงมาเรื่องท่านเอาใจใส่ดูแลสมาชิกครอบครัวโดยการถามไถ่ความทุกข์ / สุข ( $\bar{x}=4.00$ ,  $SD=0.94$ ) และเรื่องเมื่อสมาชิกครอบครัวเจ็บป่วย ท่านปล่อยให้สมาชิกคนอื่นดูแลแทนท่าน ( $\bar{x}=3.99$ ,  $SD=1.08$ ) ตามลำดับ

2) ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน/ทำกิจกรรมร่วมกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกันมีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระดับปานกลางถึงดี โดยเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่าระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกันในเรื่องท่านและสมาชิกครอบครัวทำกิจกรรมร่วมกันในโอกาสวันพิเศษ เช่น วันเกิด วันขึ้นปีใหม่ มีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระดับดี ( $\bar{x}=4.17$ ,  $SD=1.05$ ) รองลงมาเรื่องท่านและสมาชิกครอบครัวช่วยกันทำงานบ้าน / กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ( $\bar{x}=3.96$ ,  $SD=1.05$ ) และเรื่องท่านและสมาชิกครอบครัวไม่เคยทานอาหารร่วมกัน ( $\bar{x}=3.66$ ,  $SD=1.20$ ) ตามลำดับ

3) ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระดับปานกลาง ถึงดี โดยเมื่อจำแนกรายชื่อ พบว่า ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องเมื่อ สมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จท่านจะชื่นชมยินดีกับสมาชิกครอบครัว มีความสัมพันธ์ภายใน ครอบครัวระดับดี ( $\bar{x}=4.26$ ,  $SD=0.84$ ) รองลงมาเรื่องเมื่อสมาชิกครอบครัวจะไปธุระ / ไปเที่ยวนอก บ้านได้บอกกล่าวท่านก่อน ( $\bar{x}=3.97$ ,  $SD=0.97$ ) และเรื่องท่านมีความลับที่ไม่สามารถพูดคุยกับสมาชิก ในครอบครัวได้ ( $\bar{x}=3.90$ ,  $SD=1.01$ ) ตามลำดับ

4) ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผล มีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระดับดี โดยเมื่อจำแนกรายชื่อ พบว่าระดับสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการ ร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผลในเรื่องเมื่อท่านและสมาชิกครอบครัวทำความผิด ท่านจะลงโทษ โดยไม่ฟังเหตุผล มีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระดับดี ( $\bar{x}=4.20$ ,  $SD=0.95$ ) รองลงมาเรื่องท่านกับ สมาชิกครอบครัวรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวร่วมกัน ( $\bar{x}=3.87$ ,  $SD=0.99$ ) และเรื่องเมื่อ ท่านและสมาชิกครอบครัวพบอุปสรรคในการทำงาน ได้มีการปรึกษา / ให้กำลังใจแก่กันและกัน ( $\bar{x}=3.82$ ,  $SD=0.99$ ) ตามลำดับ

### 1.3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองกับ ปัจจัยด้าน เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มงาน

1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองของระหว่างเพศ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจาก การปฏิบัติงานทั้งจากปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยภายนอก และ โดยรวมของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองระหว่างเพศหญิงและเพศชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองของแต่ละระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานทั้งจากปัจจัยด้านตัว บุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยภายนอก และ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองของแต่ละสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถาน ภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานทั้งจากปัจจัยด้านตัวบุคคล



ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยภายนอก และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองระหว่างหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานทั้งจากปัจจัยภายนอก และ โดยรวมของบุคลากร สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยความเครียดจากการปฏิบัติงาน จากปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงานไม่แตกต่างกัน

### 1.3.5 ผลการวิเคราะห์สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองกับ ปัจจัยด้าน เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส กลุ่มงาน

1) สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองระหว่างเพศ พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวมและรายด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผลของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน แต่มีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านความรักใคร่ผูกพันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองของแต่ละระดับการศึกษา พบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวม และรายด้านความรักใคร่ผูกพัน ด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกัน และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน แต่มีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองของแต่ละสถานภาพสมรส พบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีสัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวม และรายด้านความรักใคร่ผูกพัน ด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกัน และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน แต่มีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยองระหว่างกลุ่มงาน พบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวมและรายด้านความรักใคร่ผูกพันด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานใน

จังหวัดระยองระหว่างกลุ่มหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผล ไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุข : กรณีศึกษาจังหวัดระยอง” พบประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

**2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานโดยภาพรวม 3 ด้านอยู่ในระดับสูงปานกลางซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความเครียดในระดับสูงปานกลางซึ่งต้องระวังอย่างมาก เพื่อไม่ให้เกิดความเครียดขึ้น เมื่อพิจารณาถึงความเครียดจากการปฏิบัติงานในปัจจัยรายด้านและรายชื่อแล้ว พบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีความเครียดในปัจจัยทุกๆด้านอยู่ในระดับสูงปานกลางเช่นกันซึ่งสอดคล้องกับ กรมสุขภาพจิต (2546) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นกับสาเหตุที่มากกระตุ้น เช่น ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักงานเกินไป งานที่ยุ่งยากซับซ้อน บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ตลอดจนการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษา การสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลผู้อยู่ในหน่วยงาน สาเหตุภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงต่างๆ ของชีวิต แต่ความเครียดระดับปานกลาง (middle stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดนานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย พฤติกรรม อารมณ์และความนึกคิดเพื่อขจัดสาเหตุหรือผ่อนคลายความเครียดลง การเปลี่ยนแปลงจึงจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ และพบว่าแยกเป็นแต่ละด้านได้ ดังนี้**

**2.1.1 ปัจจัยด้านตัวบุคคล** มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงปานกลางถึงสูงรุนแรง โดยมีปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องการทำงานของผู้ร่วมงานไม่เป็นตามที่ท่านคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับเบรคเวลล์ (Breakwell, 1990) ที่ได้รวบรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในวิชาชีพพยาบาลที่ให้ผลในการสนับสนุนว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในงานอาชีพเป็นปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความเครียดเช่นกันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเกินไปต่อระบบงานของคนที่ต้อง

ดูแลผู้ป่วยมากกว่าหอผู้ป่วยอื่น เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแก่พยาบาล

**2.1.2 ปัจจัยด้านงาน** มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เล็กน้อยถึงสูงรุนแรง โดยมีปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องมีผู้รับบริการจำนวนมากที่ทำงานต้องให้บริการมีมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พิมลพรรณ ทิพาคำ (2543) ที่ศึกษาถึงความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 พบว่าพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 มีความเครียดในงานในระดับปานกลางมากที่สุด และรับรู้ว่าสาเหตุด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาทำให้เกิดความเครียดในงานในระดับสูง

**2.1.3 ปัจจัยภายนอก** มีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ปานกลางถึงสูงรุนแรง โดยมีปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนมีผลต่อการทำงานของงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พิมลพรรณ ทิพาคำ (2543) ที่ศึกษาถึงความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 มีความเครียดในงานในระดับปานกลางมากที่สุด ด้านปัญหาองค์การและการจัดการ และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ ทำให้เกิดความเครียดในงานในระดับปานกลาง

**2.2 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว** โดยภาพรวม 4 ด้านมีความสัมพันธ์อยู่ระดับดี ซึ่งหมายความว่า สัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังคงพึงระวังและต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น และพบว่าแยกเป็นรายด้านดังนี้

**2.2.1 ด้านความรักใคร่ผูกพัน** มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับดี น่าจะมีผลจากความรักความผูกพันที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับ จงกถณี ดุษฎีเจริญ (2540 : 40) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุตรวัยรุ่นกับบิดามารดาบุตรที่เจริญเติบโตมาจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ ความห่วงใยของบิดามารดาจึงทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ภายในครอบครัวและยังสอดคล้องกับ กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ (2526) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของพ่อแม่ก็คือแสดงความรักความห่วงใยต่อลูกและยังเป็นพฤติกรรมที่ลูกได้รับได้

**2.2.2 ด้านการมีเวลาอยู่ร่วมกันทำกิจกรรม** มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับดี คือ การที่ท่านและสมาชิกครอบครัวทำกิจกรรมร่วมกันในโอกาสวันพิเศษ เช่น วันเกิด วันขึ้นปีใหม่ มีค่าเฉลี่ยดีที่สุด น่าจะมีผลมาจาก ในปัจจุบันครอบครัวส่วนมากมักจะไม่ค่อยมีเวลาอยู่ร่วมกันหรืออาจมีเวลาอยู่ร่วมกันน้อยเพราะปัญหาเศรษฐกิจ และการทำงานทั้งในและนอกเวลา มีผลทำให้สมาชิกในครอบครัวต้องออกทำงานเพื่อหารายได้เข้าครอบครัว และอาจมีเวลากับบุตรหลานของตนน้อยลงไป เมื่อมีโอกาสในการใช้เวลาร่วมกัน จึงใช้อย่าง

คุ้มค่าเพื่อทดแทนเวลาที่หายไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ (2526) กล่าวว่า การพักผ่อนร่วมกันในครอบครัวเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสัมพันธ์ในครอบครัว สมาชิกในครอบครัวควรมีกิจกรรมร่วมกันในการพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง

**2.2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร** มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับดี คือการที่สมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จท่านจะชื่นชมยินดีกับสมาชิกในครอบครัว เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยดีที่สุด น่าจะมีผลมาจาก การพูดคุยของบุคคลในครอบครัวเป็นการสื่อสารข้อมูล และ สร้างความเป็นกันเอง ทำให้ทราบถึงความต้องการ ปัญหา ความสุข ความทุกข์ได้เป็นอย่างดี และยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพในครอบครัวด้วยซึ่งสอดคล้องกับ พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุษย์ (2530) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี จำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อช่วยให้ครอบครัวทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระหว่างสมาชิก การสื่อสารจึงเป็น กระบวนการรวบรวมข่าวสาร ความคิดเห็น ค่านิยม อารมณ์ ความรู้สึก และสอดคล้องกับ โสภภาพรรณ เวียงเพิ่ม (2542) มีปฏิสัมพันธ์ที่มีกระบวนการค่อยๆ เกิดขึ้นระหว่างบุคคลทีละเล็กทีละน้อยอย่างต่อเนื่องมีการสนทนาติดต่อใกล้ชิด มีความรักความผูกพันคุ้นเคย ความรู้สึกนี้จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่

**2.2.4 ด้านการร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผล** มีความสัมพันธ์ในระดับดี คือ เมื่อท่านและสมาชิกครอบครัวทำความเข้าใจ ท่านจะลงโทษโดยฟังเหตุผล น่าจะมีผลมาจาก เมื่อสมาชิกในครอบครัวมีเรื่องที่ไม่เข้าใจกัน หรือทำความเข้าใจ คนในครอบครัวส่วนใหญ่จะเป็นที่ฟังทางจิตใจ และช่วยกันหาทางแก้ไขปัญหา ให้ปัญหานั้นหมดไป หรือน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ ทัดดาว ลิ้มพะสุต (2543) การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในครอบครัวจะช่วยเสริมสร้างความผาสุก ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัว สัมพันธ์ภาพที่ดีในครอบครัวจึงเป็น เครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในครอบครัว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับ สัมพันธ์ภาพในครอบครัว** พบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธ์ภาพในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพีใจ ไมตรีเปรม (2543) ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพในครอบครัวของพนักงานภาครัฐกิจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธ์ภาพในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการศึกษาของเทพไทย โชติชัย (2547) ศึกษาความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การมีภาวะสุขภาพไม่ดี การมีภาระที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว การมีสถานภาพสมรสคู่และการมีตำแหน่งงาน

เป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อสัมพันธภาพในครอบครัว ซึ่งความเครียดเป็นเรื่องที่มีกันทุกคน แต่ขึ้นอยู่กับการประเมินสถานการณ์ของแต่ละบุคคลว่า จะเครียดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาว่ารุนแรงเพียงใดหนักมากหรือไม่ ถ้าประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง จะรู้สึกเครียดน้อย หรือแม้จะรู้สึกว่าปัญหานั้นร้ายแรง แต่ถ้าประเมินว่าไม่หนัก ปัญหานั้นก็สามารถแก้ไขได้ สามารถรับมือไหว ก็จะไม่มีใครช่วยได้ ก็จะเครียดมาก ผลกระทบจากความเครียดก็ย่อมส่งผลกระทบต่อสมาชิกครอบครัวด้วยเช่นกัน ครอบครัวเป็นหน่วยทางสังคมที่เล็กที่สุด แต่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากครอบครัวคุณภาพย่อมเกิดจากการสรรค์สร้างสัมพันธภาพที่ดีที่เกิดขึ้นในครอบครัว จะเห็นได้ว่าการที่บุคลากรสาธารณสุขต้องปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลาราชการ ถ้าบางครอบครัวเข้าใจก็ไม่เกิดความเครียด แต่ถ้าครอบครัวไม่เข้าใจในการทุ่มเททำงานเพื่อประชาชนแล้ว ครอบครัวนั้นจะเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน ทำให้เกิดความเครียดในครอบครัวได้

### 3. ข้อเสนอแนะ

**3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยมาใช้** จากผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สำหรับตัวบุคคล ครอบครัว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

**3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า** ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง มีความเครียดจากการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับสูงปานกลาง และความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านตัวบุคคลสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ความต้องการ ความสามารถ ความถนัดส่วนบุคคล ความสนใจ และบุคลิกภาพของบุคคลเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด เมื่อบุคคลรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้น เป็นความเครียดที่บุคคลสามารถผ่อนคลายหรือขจัดสาเหตุของความเครียดลง และสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้

ดังนั้น ในอนาคตจึงควรมีการศึกษาถึงความเครียดจากการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานเป็นระยะ ปีละ 1 ครั้งหรือ 2 ครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเกี่ยวกับการผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานต่อไป

**3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า** การที่บุคคลมีความเครียดจากการปฏิบัติงานในระดับสูงปานกลาง ในอนาคตควรจะให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีการคิดหาแนวทางในการแก้ไขความเครียดจากการปฏิบัติงานด้วยตนเองก่อน เมื่อแก้ไม่ได้ให้หาที่ปรึกษาในหน่วยงานนั้นๆ และเมื่อเกิดความเครียดขึ้นมาอีก ต้องทบทวนการกระทำของตนเอง, มีการฝึกสมาธิ, เข้าวัดสวดมนต์เพื่อทำจิตใจให้สงบ

**3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่า** สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขอยู่ในระดับดี ซึ่งข้อมูลจากการประเมินสัมพันธภาพในครอบครัวนี้จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสัมพันธภาพในครอบครัวต่อไป และยังพบว่า สัมพันธภาพที่ดีย่อมมาจากครอบครัวที่มีความรักความอบอุ่น เข้าใจกัน ซึ่งในครอบครัวต้องปรับพฤติกรรมบางอย่างอันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว ต้องเข้าใจตัวเองและความจริงที่เป็นอยู่ และยอมรับได้ เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันในครอบครัว ดังนั้นในอนาคตจึงควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ต่อไป

**3.1.4 ในส่วนของหน่วยงานสาธารณสุข** สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ควรมีแผนนโยบายและการดำเนินงาน ดังนี้

1) เนื่องจากบุคลากรสาธารณสุขมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงปานกลาง ดังนั้น ควรมีโปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียด (กรมสุขภาพจิต) และจากการประเมินเพื่อหาว่า เกิดปัญหาจากอะไรบ้าง มีสาเหตุมาจากอะไร แล้วนำมาแก้ไขได้อย่างไร โดยหน่วยงานอาจมีการจัดโครงการส่งเสริมด้านสุขภาพจิตของบุคลากรสาธารณสุข หรือจัดให้มีการศึกษาดูงานในต่างจังหวัด หรือส่งเสริมให้บุคลากรให้นั่งสมาธิ เข้าวัดทำบุญ เพื่อลดความเครียดจากการปฏิบัติงานประจำที่ปฏิบัติอยู่

2) จัดระบบการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรสาธารณสุขในหน่วยงานทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรได้ปรึกษา เพื่อเผชิญกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

**3.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ** ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ แต่ยังมีอิทธิพลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข เช่น ปัจจัยเรื่องความภาคภูมิใจในชีวิต คุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

3.2.2 *ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเทียบกับบุคลากรที่ทำงานสาธารณสุข(สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสถานีอนามัย) หรือเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรต่างๆ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ทันตแพทย์ ว่ามีความเครียดจากการปฏิบัติงานต่างกันมากน้อยเพียงใด*

3.2.3 *ควรศึกษาสัมพันธ์ภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขเปรียบเทียบระหว่างลักษณะครอบครัวเดียวกับครอบครัวขยาย หรือเปรียบเทียบระหว่างครอบครัวที่สมบูรณ์กับครอบครัวที่มีพ่อหรือแม่เพียงฝ่ายเดียว*

3.2.4 *ควรศึกษาวิจัยในลักษณะที่แยกดูความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับสัมพันธ์ภาพในครอบครัว โดยแยกเพศชาย เพศหญิง*