

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนต่อความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมะเร็ง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีสมมติฐาน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง กับ ความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง และ การควบคุมตนเองต่ำ จะทำให้ความเครียดจากการทำงานสูง

1.2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องต่ำ และ การควบคุมตนเองสูง จะทำให้ความเครียดจากการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำ และการสนับสนุนสูง จะทำให้ความเครียดจากการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง กับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพยาบาลวิชาชีพ

3.1 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง และ การควบคุมตนเองสูง จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น

3.2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องต่ำ และ การควบคุมตนเองต่ำ จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานทั้งข้อ 1 และ ข้อ 2 นั่นคือมีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโดยที่

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูงและการควบคุมตนเองต่ำ จะมีความเครียดจากการทำงานสูง

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องต่ำและการควบคุมตนเองสูง จะมีความเครียดจากการทำงานต่ำ

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูงและการควบคุมตนเองต่ำ และการสนับสนุนสูง จะมีความเครียดจากการทำงานต่ำ

แต่ในสมมติฐานในข้อที่ 3 นั้นกลับพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ

ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้องกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นของพยาบาลวิชาชีพ มีเพียงแต่การควบคุมตนเองที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น ในขณะที่การเรียกร้องมีความสัมพันธ์ทางลบกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา ในขณะที่การควบคุมตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา ดังนั้นผู้วิจัยจึงขออภิปรายไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง กับ ความเครียดจากการทำงาน ของ พยาบาลวิชาชีพ

1.1 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง และการควบคุมตนเองต่ำจะมีความเครียดจากการทำงานสูง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง และการควบคุมตนเองต่ำ จะทำให้ความเครียดจากการทำงานสูง

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ในตารางที่ 9 พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการเรียกร้องในการทำงานสูง มีการควบคุมตนเองต่ำจะมีความเครียดจากการทำงานสูง ทั้งนี้เพราะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำ ส่งผลให้เกิดความเครียดสูง อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีการเรียกร้องสูงหมายความว่า พยาบาลกลุ่มนี้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในลักษณะที่ปริมาณมากในเวลาที่จำกัด มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่สูง และมีความจำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจตลอดเวลา เพื่อรักษาศักยภาพของตนเองไว้ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเหล่านี้อยู่ในสภาพที่ถูกคุกคามจากสภาพแวดล้อมในการทำงานตลอดเวลา ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่มีการควบคุมตนเองต่ำ หมายความว่าพยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่ตนเองขาดทักษะในการทำงาน ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเอง จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพในกลุ่มนี้อยู่ในสภาวะจำยอมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกิดขึ้น จึงเป็นเหตุให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำมีความเครียดจากการทำงานสูง ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Suater, Hurrell & Cooper (1989) ที่ศึกษาพบว่าเมื่อการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดสูง และมีความสอดคล้องกับ Lundberg(1991) ที่ศึกษาความเครียดจากการทำงานและการเรียกร้องจากงาน พบว่าการเรียกร้องมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งบริหาร ถ้าการเรียกร้องสูงจะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูง และการศึกษาของ Karasek (1979), Johnson (1986), Johnson & Hall (1988), Karasek & Theorell (1990), Winderszal-Bazyl & Cieslak (2000) และ Mackay, Cousins, Kelly, Lee &

McCaig,(2004)ที่ศึกษา พบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการเรียกร้อง ถ้า การเรียกร้องสูง และการควบคุมตนเองต่ำจะทำให้ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสูง

1.2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องต่ำ และ การควบคุมตนเองสูง จะมีความเครียดจากการทำงานต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือพยาบาลวิชาชีพ ที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องต่ำ และการควบคุมตนเองสูง จะทำให้ความเครียด จากการทำงานต่ำ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ในตารางที่ 9 พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการเรียกร้องใน การทำงานต่ำ มีการควบคุมตนเองสูงจะมีความเครียดจากการทำงานต่ำ การที่พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานที่มีมีการเรียกร้องในการทำงานต่ำหมายความว่า พยาบาลกลุ่มนี้ได้รับ มอบหมายให้ทำงานในลักษณะที่ปริมาณงานและเวลามีความเหมาะสม มีความเสี่ยงต่อ ความผิดพลาดในการทำงานน้อย และไม่มี ความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับผู้อื่น จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเหล่านี้อยู่ในสภาวะที่งานได้รับการแก้ไขอย่าง รวดเร็ว ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่มีการควบคุมตนเองสูง หมายถึงพยาบาลวิชาชีพที่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่ตนเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้ และมี ประสิทธิภาพในการทำงานสูง จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีการเรียกร้องต่ำ การควบคุม ตนเองสูง มีความเครียดจากการทำงานต่ำ ดังที่ (Karasek, 1967–1977 อ้างอิงจาก Schnall, 1998) และการศึกษาของ Suater, Hurrell & Cooper (1989) ศึกษาพบว่า การเรียกร้องต่ำ การควบคุมตนเองสูง จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมี ความเครียดต่ำ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้อง กับ(Baker & Karasek, 1994) ที่ศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานต่ำตามแนวคิดนี้มีผลมา จากการรับรู้และแปลความหมายในเชิงปริมาณ ในลักษณะของข้อมูลในระดับปานกลาง ดังที่ Karasek (1979) ศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานของกลุ่มอาชีพที่มีลักษณะตามทฤษฎีนี้ ที่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลเนื่องจากการเรียกร้องกลายเป็นสิ่งท้าทายและปัญหาจากงาน ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพทันที ความเครียดอาจเกิดขึ้นได้บ้างแต่น้อยมากจนไม่เป็น ปัญหา การเรียนรู้ตามทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ใช้ความสามารถของตนเองทำงานอย่างเต็มที่ ได้ใช้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการต่อสู้กับความกดดัน เกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Winderszal – Bazyl & Cieslak (2000) ที่ศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยด้านการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง และ การสนับสนุน โดยที่ปัจจัยด้าน การควบคุม และการสนับสนุนเป็นตัวก่อความเครียดจากการ ทำงานในด้านบวก และการเรียกร้องเป็นตัวก่อความเครียดจากการทำงานในด้านลบ

สมมติฐานข้อที่ 2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง
การควบคุมตนเองต่ำ และการสนับสนุนสูงจะทำให้ความเครียดจากการทำงานต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำ และการสนับสนุนสูง จะทำให้ความเครียดจากการทำงานต่ำ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ในตารางที่ 10 พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูง มีการควบคุมตนเองต่ำและมีการสนับสนุนสูง จะมีความเครียดจากการทำงานต่ำ อธิบายได้ว่าเกิดจากพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในลักษณะที่มีงานมีปริมาณมากในขณะที่มีเวลาจำกัด และเป็นงานที่มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการทำงานสูง ต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับผู้อื่นตลอดเวลา จึงต้องเผชิญกับสภาวะที่ตนถูกคุกคามจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพเหล่านี้อยู่ในลักษณะที่มีการควบคุมตนเองต่ำคือต้องปฏิบัติงานในลักษณะที่ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเองได้ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเหล่านี้เกิดความเครียดจากการทำงาน ในขณะที่เดียวกันพยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน หมายความว่าพยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้ได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงาน และสามารถปรึกษาปัญหาในการทำงานกับหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานของตนได้ จึงมีผลให้พยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเพียงเล็กน้อย เพราะบุคคลคาดหวังว่าจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ (Jhonson,1988) จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำและการสนับสนุนสูง มีความเครียดจากการทำงานต่ำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Johnson (1988) ที่พบว่าการสนับสนุนเหมือนเป็นปัจจัยที่ช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น การเพิ่มปัจจัยด้านการสนับสนุน ทำให้มีประโยชน์มากขึ้นในการออกแบบการทำงานได้ การสนับสนุนเป็นการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากบุคคลใกล้ชิด ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียด บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนสูง จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเพียงเล็กน้อย เพราะบุคคลคาดหวังว่าจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ แต่บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนเพียงเล็กน้อย จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเกิดขึ้นมาก และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสอดคล้องกับ Hirsh(1980) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน ที่สัมพันธ์กับ การสนับสนุนทางอารมณ์ พบว่าการสนับสนุนทางอารมณ์ การให้กำลังใจ คำแนะนำ ความเป็นเพื่อน สามารถช่วยบุคคลให้สามารถเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น และการศึกษาของHouse(1981) ที่ศึกษาความเครียดจากการทำงาน ที่สัมพันธ์กับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าการสนับสนุนจาก หัวหน้างานในองค์การมีความสำคัญมากกว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และโครงสร้างองค์การมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน ถ้าองค์การมีการแตก

หน่วยงานออกเป็นส่วนย่อย หรือกำหนดงานเฉพาะทางมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้องค์กรนั้นขาดโอกาสในการเกิดการสนับสนุน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าเมื่อเพิ่มปัจจัยด้านการสนับสนุนเข้าไปในรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง การสนับสนุนจะช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น ทำให้การสนับสนุนมีประโยชน์มากขึ้นในการออกแบบงานใหม่ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้สามารถลดความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ganster ,Fusillier & Mayes (1986) ศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนต่อความพึงพอใจในงานว่า การได้รับสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และ Kristensen (1995) ศึกษาความเครียดจากการทำงาน โดยใช้รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง /

การสนับสนุน พบว่าการสนับสนุนจะทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ลดความรู้สึกกดดันจากการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคมและการควบคุมอารมณ์ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร และการศึกษาของ Clarke (2004) พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านการแนะนำวิธีการทำงาน การช่วยแก้ไขปัญหการทำงาน การมีโอกาสได้ปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับงานกับหัวหน้างานได้ การได้รับการสนับสนุนด้านกำลังใจในการทำงาน และ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในด้านความร่วมมือในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหของทีมงาน จะสามารถลดความเครียดจากการทำงานได้

ดังนั้น พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำ และการสนับสนุนสูงจะทำความเครียดจากการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อง และการควบคุมตนเองกับกลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

3.1 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง และการควบคุมตนเองสูง จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน นั่นคือพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องสูง ไม่ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่มีการควบคุมตนเองสูง มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 ในตารางที่ 11 พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการควบคุมตนเองสูงหมายความว่า พยาบาลกลุ่มนี้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในลักษณะที่ตนเองสามารถตัดสินใจได้ และมีทักษะในการทำงานสูง จะเป็นผู้มีความกระตือรือร้น

ต่อการเปลี่ยนแปลง (Rotter, 1966) และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง และมองปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย (McConnell, 1989) ดังนั้น พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมะเร็ง ที่ทำงานที่มีการควบคุมตนเองสูง จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Seligman (1992) ที่ศึกษาพบทฤษฎีความสิ้นหวังอันเกิดจากการเรียนรู้ และ Hirob (1974) ที่พบว่าคนที่บุคคลมีความเชื่อว่าตนไร้ความสามารถที่จะควบคุมแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ เป็นตัวแปรที่สำคัญทำให้บุคคลเกิดความสิ้นหวัง ไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหาคต่อไป ซึ่งงานวิจัยนี้ทำให้นักจิตวิทยาปัญญานิยมเชื่อว่าถ้าบุคคลมีความสิ้นหวังในการเรียนรู้ ก็จะมีผลเสียต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ดังนั้นเมื่อพยาบาลวิชาชีพรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าการเรียกร้องสูงเกินกว่าระดับความสามารถของตนเองจึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความท้อแท้ต่อการปฏิบัติงาน

ในขณะที่การควบคุมตนเองสูงเป็นปัจจัยที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น เนื่องจาก พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ตนเองเคยประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือมีการเรียนรู้จากตัวแบบที่ประสบความสำเร็จ จึงนำวิธีการปฏิบัติงานที่มีผู้เคยประสบความสำเร็จมาใช้ในการทำงาน จึงทำให้มีการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพที่มีการควบคุมตนเองสูงมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Bandura (1997) พบว่าการรับรู้ความสามารถของบุคคลที่มาจากประสบการณ์หรือการกระทำที่ประสบความสำเร็จเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการที่บุคคลจะเพิ่มความสามารถในการเผชิญปัญหา

สอดคล้องกับการศึกษาที่ Ganster (1998) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานคือการควบคุมตนเอง ซึ่งการควบคุมตนเอง จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีด้วย และการศึกษาของ De Jonge & Kompier (1997) ที่พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์กับการบริหารเวลา และ กิจกรรมทางการเมือง แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา และการศึกษาของ Landsbergis et. al. (1992) ที่พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะเชิงบวกในการทำงาน

สำหรับการเรียกร้องจากการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการเรียกร้องสูง จะไม่ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น พยาบาลกลุ่มที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานในลักษณะที่มีการเรียกร้องสูงหมายความว่า พยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้ จะได้รับมอบหมายให้ทำงานในลักษณะที่ปริมาณงานมากและมีเวลาจำกัด มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่สูง และจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ จึงอยู่

ในสภาพที่ตนเองถูกคุกคามอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่อการปฏิบัติงาน

3.2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องต่ำ และ การควบคุมตนเองต่ำ จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน นั่นคือ การเรียกร้องมีความสัมพันธ์ทางลบกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา ในขณะที่การควบคุมตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้องต่ำ ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชาสูง และการควบคุมตนเองต่ำไม่ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 ในตารางที่ 12 พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องต่ำ จะใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา ในขณะที่พยาบาลที่มีการเรียกร้องสูง จะไม่ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในลักษณะที่มีการเรียกร้องต่ำหมายความว่าพยาบาลกลุ่มนี้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีปริมาณเหมาะสมกับเวลา มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการทำงานน้อย และไม่มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับผู้อื่น จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเหล่านี้ อยู่ในสภาวะที่งานได้รับการแก้ไขอย่างราบรื่นความเสี่ยงต่ออธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องต่ำ จะเชื่อว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมตนเองต่ำ จึงเกิดเจตคติทางลบต่อการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่มีความเชื่อว่าตนเองมีอำนาจการควบคุมตนเองสูง จะมีเจตคติทางบวกต่อการเปลี่ยนแปลง และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานได้ดีกว่า (Jodge,Thoresen, Pucki & Welbourne,1999)

ทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในลักษณะที่มีการเรียกร้องต่ำ รู้สึกว่าตนเองถูกประเมินว่ามีความสามารถน้อย ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองต่ำ จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องต่ำ มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา ซึ่ง Terry(1994)พบว่าบุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถสูงจะใช้วิธีการจัดการกับปัญหาแบบกระตือรือร้นและแสวงหาการสนับสนุนในการทำงาน ในขณะที่บุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถต่ำจะใช้วิธีการจัดการกับปัญหาแบบเฉื่อยชาสูงและการศึกษาของ De Jonge & Kompier (1997) ที่พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์กับ อำนาจการควบคุมภายในตน และ คุณลักษณะแบบวิตกกังวล

สำหรับการควบคุมตนเองในพยาบาลวิชาชีพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา อธิบายได้ว่าพยาบาลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะที่ตนเองสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้ จะไม่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่อการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย