

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Studies) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้ไม่น้อยกว่า 3 เดือน ไม่รวมหัวหน้าและรองหัวหน้า จำนวนทั้งหมด 168 คน ดำเนินการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 - 31 มีนาคม 2550 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 20 ข้อ และแบบสอบถามความเครียดสวนปรง ชุด 60 ข้อ (Suanprung Stress Test : SPST-60) หลังจากเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามสวนปรง ชุด 60 ข้อ ทั้งฉบับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.941⁽⁴⁷⁾

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ Chi-square test เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของพยาบาลกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน ใช้สถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficiency เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไป สาเหตุความเครียดและอาการของความเครียดกับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) โดยวิธี Enter เพื่อหาปัจจัยที่อธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกรายด้าน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

พยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2550 มีอายุงานที่โรงพยาบาลนั้น ๆ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ไม่รวมหัวหน้าและรองหัวหน้าจำนวน 168 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.84 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดเป็นปริญญาตรีร้อยละ 97.8 ปัจจุบันทำงานอย่างเดียวไม่ได้เรียนต่อคิดเป็นร้อยละ 91.0 เป็นโสดร้อยละ 77.5 มีรายได้ประจำต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 19012.13 บาท/เดือน มีรายได้พิเศษเฉลี่ยเท่ากับ 6347.85 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 83.7 ไม่มียาที่ใช้ประจำและไม่ใช้สารเสพติดคิดเป็นร้อยละ 91.01 ส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 42629.03 บาท ไม่มีปัญหาเศรษฐกิจครอบครัวร้อยละ 53.9 มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวปานกลางร้อยละ 39.3 ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลแห่งนั้น ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ปี ส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงทำงานต่อเวรเท่ากับ 8 ชั่วโมง ทำงานที่เดียวคิดเป็นร้อยละ 88.2 และส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานคิดเป็นร้อยละ 94.4 และ 97.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความเครียด สาเหตุและอาการความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2550

2.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน จากแบบสอบถามความเครียดสวนปรง ชุด 60 ข้อ (Suanprung Stress Test : SPST-60) พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่คือจำนวนจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 36 มีคะแนนความเครียดอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือความเครียดระดับมากจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 เครียดน้อยมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมีความเครียดในระดับรุนแรงจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนของคะแนนความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 27.3, S.D. = 7.92)

2.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน พบว่า พยาบาลที่มีความเครียดน้อยส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากเรื่องส่วนตัวมากที่สุดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 พยาบาลที่มีความเครียดปานกลางส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากเรื่องครอบครัวมากที่สุดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 พยาบาลที่มีความเครียดมากที่สุดส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุดจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ

43.3 และพยาบาลที่มีความเครียดรุนแรงส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 โดยที่สาเหตุความเครียดเรื่องงานมีค่าเฉลี่ยของความเครียดมากที่สุดคือ Mean=18.6 , S.D. = 5.15 และสาเหตุความเครียดเรื่องสังคมมีค่าเฉลี่ยของความเครียดน้อยที่สุดคือ (Mean=4.12 , S.D. = 1.95)

2.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับอาการของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน พบว่า พยาบาลที่มีความเครียดรุนแรงส่วนใหญ่มีอาการทางระบบต่อมไร้ท่อมากที่สุด คือจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และพยาบาลที่มีความเครียดมากที่สุดมีอาการทางระบบภูมิคุ้มกันมากที่สุด คือจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พยาบาลที่มีความเครียดปานกลางส่วนใหญ่มีอาการทางความคิดมากที่สุด คือจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และพยาบาลที่มีความเครียดน้อยส่วนใหญ่มีอาการทางความคิดมากที่สุด คือจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 โดยคะแนนของอาการความเครียดด้านอารมณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ Mean= 9.07, S.D. = 4.47 และคะแนนอาการของความเครียดด้านระบบประสาท PNS มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ Mean= 4.65 S.D. = 2.87

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของพยาบาล สาเหตุและอาการความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

3.1 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของพยาบาลกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโดยใช้สถิติ chi-square พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา การศึกษาในปัจจุบัน สถานภาพสมรส รายได้ประจำต่อเดือน รายได้พิเศษต่อเดือน โรคประจำตัว ประวัติการใช้ยา/ สารเสพติด รายได้ครอบครัวต่อเดือน สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาล จำนวนชั่วโมงทำงานต่อเวร จำนวนเตียงของโรงพยาบาล จำนวนสถานที่ทำงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

เมื่อแบ่งระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ น้อยและปานกลางกับมากและรุนแรง และทดสอบความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติ chi-square พบว่า ข้อมูลทั่วไปไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแบ่งระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ น้อยและปานกลางกับมากและรุนแรง และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดกับระดับความเครียดโดยใช้สถิติ chi-

square พบว่า สาเหตุความเครียดด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อแบ่งระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ น้อยและปานกลางกับมากและรุนแรง และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาการความเครียดกับระดับความเครียดโดยใช้สถิติ chi-square พบว่าอาการความเครียดด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อแบ่งระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ รวมความเครียดระดับ น้อย ปานกลางและมากให้อยู่ในระดับเดียวกันและอีกกลุ่มเป็นระดับรุนแรงและทดสอบความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติ chi-square พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อแบ่งระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ รวมความเครียดระดับ น้อย ปานกลางและมากให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันและอีกกลุ่มเป็นระดับรุนแรง แล้วทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดกับระดับความเครียดโดยใช้สถิติ chi-square พบว่าสาเหตุความเครียดแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแบ่งระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ รวมความเครียดระดับ น้อย ปานกลางและมากให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันและอีกกลุ่มเป็นระดับรุนแรง แล้วทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาการความเครียดกับระดับความเครียดโดยใช้สถิติ chi-square พบว่าอาการความเครียดด้านระบบต่อมไร้ท่อมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของพยาบาลกับค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโดยใช้ Independent – Samples t- test พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในกลุ่มที่ไม่มีปัญหา กับเพื่อนร่วมงานและกลุ่มที่มีปัญหา กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของพยาบาลกับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโดยใช้ Pearson Correlation Coefficiency พบว่า ลักษณะทั่วไปของพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

3.4 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนสาเหตุความเครียดจำแนกรายด้านกับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โดยใช้ Pearson Correlation Coefficiency พบว่า ปัจจัยสาเหตุความเครียดเรื่องงานและเรื่องเงินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อคะแนนสาเหตุความเครียดเรื่องงานและเรื่องเงินเพิ่มขึ้นจะทำให้คะแนนความเครียดเพิ่มขึ้นด้วย

3.5 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนอาการของความเครียดจำแนกเป็นระบบกับคะแนนความเครียดโดยใช้ สถิติ Pearson Correlation Coefficiency พบว่า อาการของความเครียดแต่ละระบบไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยที่สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2550 จากการวิเคราะห์ด้วยใช้ Multiple Linear Regression โดยวิธี Enter พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและปัจจัยสาเหตุทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลในการปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของพยาบาลในการปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินได้มากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและรองลงมาคือปัจจัยสาเหตุด้านการเงิน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความเครียด

จากการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2550 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก (Mean 27.3, S.D. 7.92) และเมื่อพิจารณาจากจำนวนพยาบาล พบว่า จำนวนพยาบาลที่มีความเครียดระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 18.5 ระดับความเครียดปานกลางร้อยละ 36.0 ระดับความเครียดมากร้อยละ 28.7 และระดับความเครียดรุนแรงร้อยละ 16.9 ซึ่งจะเห็นได้ว่า จำนวนพยาบาลที่มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนถึง 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ความเครียดในระดับปานกลางถึงแม้จะเกิดขึ้นได้บ่อยในชีวิตประจำวันอันเนื่องมาจากมีสิ่งคุกคามหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญใน

สังคม ก็สามารถทำให้บุคคลมีการตอบสนองต่อความเครียดได้ เช่น เกิดความกลัว เกิดความวิตกกังวล ซึ่งเป็นสิ่งที่รบกวนชีวิตประจำวัน และถ้าไม่ได้รับการแก้ไขและปล่อยไว้เป็นระยะเวลาาน ความเครียดในระดับปานกลางก็อาจแปรเปลี่ยนไปเป็นระดับมากและรุนแรงได้ ส่วนจำนวนพยาบาลที่มีความเครียดในระดับมากและรุนแรงก็มีจำนวนถึงร้อยละ 45.6 ซึ่งเป็นจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของสถานการณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่น่าจะเป็นปัญหาเพิ่มมากขึ้นต่อไปในอนาคต ที่ควรได้รับการดูแลและแก้ไข เพราะความเครียดในระดับที่มากจะทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ ในเวลาอันสั้น ก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้ และถ้าสถานการณ์ความเครียดยังคงอยู่และไม่ได้รับการดูแลแก้ไข ก็จะกลายเป็นความเครียดระดับรุนแรง ส่งผลให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแหว่ ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกาย เกิดโรคภัยไข้เจ็บตามมาได้ง่าย ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาของ วิชาวรรณ ชุ่ม เพ็ญสุขสันต์⁽³⁴⁾ ที่ศึกษาเรื่องความเครียด การเผชิญความเครียดและความผาสุกในชีวิตของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 ที่พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีความเครียดมากและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ B.D. Kirkcaldy and T. Martin⁽³⁹⁾ ที่ศึกษาเรื่องความเครียดและความพึงพอใจในงานของพยาบาล ที่พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดมาก ซึ่งผลการศึกษานี้ยังอธิบายได้ว่า พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพิ่งเข้ามาทำงานยังไม่ถึง 1 ปีมีจำนวนถึง 60 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.7 หรือ 1 ใน 3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พยาบาลกลุ่มนี้อาจจะยังมีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวเช่น ต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่ สถานที่ใหม่ และต้องปรับตัวต่อการทำงานใหม่ เพราะงานที่ต้องทำจริงนั้นมีความแตกต่างไปจากการเรียนและการฝึกปฏิบัติตอนเป็นนักศึกษาพยาบาล ปริมาณงานมีมาก ต้องทำงานหนัก ต้องดูแลผู้ป่วยด้วยตัวเองโดยไม่มีพยาบาลที่เลี้ยงหรืออาจารย์คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ งานมีความแตกต่างหลากหลาย เช่น พยาบาลต้องเป็นทั้งหัวหน้าทีมและเป็นผู้ได้บังคับบัญชาในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้งานพยาบาลเป็นงานที่มีเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนที่ไม่แน่นอน ความไม่ชำนาญงานอาจส่งผลทำให้เกิดความกลัว วิตกกังวลทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้มาก

2. ปัจจัยที่สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน
โรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลขนาด 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา

ของ ดุชนี ทัศนัจจันทานี⁽¹⁾ ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ปี 2539 ที่พบว่าสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ เบญจางคประเสริฐและคณะ⁽³⁵⁾ ที่ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลเบตงที่พบว่า ปัญหากับผู้ร่วมงานที่แตกต่างกันทำให้พยาบาลมีระดับความเครียดต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ B. Piko.⁽³⁶⁾ ที่ศึกษาเรื่อง Work-related stress among nurses : a challenge for health care institutions ที่พบว่า การสนับสนุนที่ดีจากกลุ่มเพื่อนในการปฏิบัติงาน จะช่วยลดระดับของความเครียดได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas et al. (อ้างถึงในนฤมล พระใหญ่)⁽⁴¹⁾ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอเมริกา ที่พบว่า ความเครียดเกิดจากการมีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ อธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็น ตำแหน่งใด อาชีพใด สถานที่ใด ก็จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นระดับสูงกว่า เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน หรือแม้แต่ผู้บังคับบัญชา งานจะดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ นั่น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ถ้าผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน จะทำให้บุคคลเกิดความกดดันในการทำงาน ทำให้งานขาดคุณภาพ ขาดความร่วมมือในการทำงาน ขาดความสำนึกในภาระงานที่รับผิดชอบ ทำให้มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ที่มาติดต่อ สัมพันธภาพที่ไม่ดี ไม่น่าจะเป็นระหว่าง ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ทำให้ขาดผู้ให้คำปรึกษาที่เข้าใจ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ แต่ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดี จะทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจกัน สามารถปรึกษาหารือ เป็นส่วนหนึ่งของกำลังใจในการทำงาน และเป็นแรงสนับสนุนเพื่อขจัดความเครียดของบุคคลได้ สำหรับพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงานในปีแรก อาจยังไม่มีความสัมพันธ์คุ้นเคยกับพยาบาลที่ทำงานอยู่เดิมหรือพยาบาลที่เพิ่งเข้ามาทำงานพร้อมกัน อาจทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีคนคอยปรึกษาเมื่อมีปัญหา ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีน้อย หรืออาจมีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวเข้าหากันไม่ได้กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ก่อให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความเครียด เพราะงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องทำเป็นทีม เมื่อเกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ย่อมจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานได้ เช่นกัน และอีกด้านหนึ่งคือ อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ถูกความคาดหวังจากสังคมสูง ที่คาดหวังว่าพยาบาลต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีกิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยนไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดก็ตาม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้มาก

2.2 ปัจจัยสาเหตุทางด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาของ ดุษณี ทศนาจันทธานี⁽¹⁾ ที่ได้ศึกษาศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ เบญจางคประเสริฐและคณะ⁽³⁵⁾ ที่ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลเบตงที่พบว่าปัญหาด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ซึ่งผลการศึกษาอธิบายได้ว่า ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุทางด้านการเงิน อาจเป็นผลมาจาก ปัญหาทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย โดยเฉพาะในสังคมยุคปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง เป็นผลให้ประชาชนมีรายจ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวันมากขึ้น มีภาระทางการเงินมากขึ้นทำให้บางครั้งต้องกู้หนี้ยืมสิน หรือต้องทำงานหนักเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้มีรายได้เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียดได้ การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น อัตราเงินเดือนหรือเงินพิเศษต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เป็นต้น แต่ในบางครั้งปัญหาทางการเงินก็ไม่ได้เกิดจากการมีรายได้ไม่เพียงพอหรือการมีภาระทางการเงินมากขึ้นเพียงด้านเดียว แต่อาจเป็นปัญหาที่แตกต่างออกไป เช่น บางคนที่มีรายได้มากเพียงพอแต่มีการบริหารจัดการเรื่องการเงินไม่ดีหรือไม่เหมาะสมก็ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน จากผลการศึกษาครั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10000-20000 บาท ซึ่งเป็นช่วงรายได้ที่น้อยที่สุดในกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนถึงร้อยละ 71.9 และกลุ่มที่ไม่มีรายได้พิเศษต่อเดือนมีถึงร้อยละ 33.7 สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวมีปัญหาเป็นบางครั้งมีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือเป็นร้อยละ 44.4 มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวปานกลางถึงร้อยละ 39.3 และมีความรับผิดชอบต่อครอบครัวปานมากถึงร้อยละ 28.1 ซึ่งส่วนใหญ่คือการทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวในเรื่องทางการเงิน เนื่องจากพยาบาลในกลุ่มนี้มีจำนวนมาก จึงอาจส่งผลให้คะแนนความเครียดโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากได้

ข้อจำกัดในการแปลผล

การแปลผลการวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2550 ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนหลายโรงพยาบาลอยู่ในระหว่างการตรวจสอบรับรองมาตรฐาน

โรงพยาบาลจากหน่วยงานภายนอก นอกจากงานประจำที่ทำอยู่ที่มีปริมาณมากแล้วพยาบาลต้องมียานเอกสารที่เพิ่มมากขึ้น จึงอาจทำให้ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างจากการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาอื่นได้

2. ไม่สามารถนำผลการศึกษาไปเปรียบเทียบกันได้กับการศึกษาอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำเอาแบบวัดความเครียดสวนปรง ชุด 60 ข้อ ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความเครียดและหาสาเหตุความเครียดในกลุ่มพยาบาล

3. การประเมินระดับความเครียดของแบบวัดความเครียดที่ได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อ หากผู้ตอบมีความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรง คะแนนรวมออกมาอาจจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียดต่ำต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้

4. แบบทดสอบนี้ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง อาจเกิดความลำเอียงโดยธรรมชาติของคนที่ย่อมอยากแสดงตนในด้านดี หรือตอบไม่ตรงความเป็นจริง หรือคนที่ชอบปฏิเสธต่อความเครียด อาจจะรายงานให้ดูน้อยกว่าความเป็นจริง ผลการวัดความเครียดที่ประเมินได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นการวัดความเครียด ถ้าจะให้ผลถูกต้องก็ต้องวัดหลาย ๆ ด้าน

5. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร อาจจะมีตัวแปรซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความเครียดที่ต้องทำการศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งอาจจะส่งผลถึงความสัมพันธ์และอธิบายการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2550

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต สมาคมโรงพยาบาลเอกชนและทีมบริหารของโรงพยาบาลควรมีการประสานงานกันในการส่งเสริมงานดูแลสุขภาพจิตให้กับพยาบาล ในด้านการส่งเสริมและป้องกันปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน และดำเนินการเป็นระยะ ๆ ในระหว่างที่ปฏิบัติงาน เพื่อดำรงไว้ซึ่งสุขภาพจิตที่ดี โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชน ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางต่าง ๆ เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ระหว่างบุคลากรทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับ ควรจัดให้มี

คำตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงาน ซึ่งจะช่วยลดความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องนี้มีความสัมพันธ์และสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะของการทำงานเป็นทีม ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับบุคคลในแผนกและแผนกอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา อาจทำให้เกิดปัญหากับผู้ร่วมงานได้ หน่วยงานจึงควรมีนโยบายหรือจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. เนื่องจากพยาบาลต้องทำงานหนัก ต้องมีความรับผิดชอบสูง ปริมาณงานมากเมื่อเทียบกับเวลา เวลาพักผ่อนมีน้อยและไม่แน่นอน และพยาบาลในบางหน่วยต้องทำงานอยู่บนความเสี่ยงภัยและอาจเสี่ยงอันตรายต่อชีวิต เช่น การดูแลผู้ป่วยที่ก้าวร้าว ทำร้ายร่างกาย การที่ต้องออกไปทำงานกับรถพยาบาลที่ต้องใช้ความรวดเร็ว หน่วยงานจึงควรจัดให้มีคำตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรจัดให้มีคลินิกคลายเครียดสำหรับพนักงานในโรงพยาบาล เพื่อดูแลช่วยเหลือพยาบาลที่มีปัญหาความเครียดทั้งในเรื่องส่วนตัวและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งคลินิกอาจมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายความเครียด รวมทั้งมีการฝึกวิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสมให้กับพยาบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่าง

ควรทำการศึกษาในพยาบาลที่มีความแตกต่างของสถานที่ทำงาน เช่น เปรียบเทียบพยาบาลระหว่างระหว่างแผนกต่างๆที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน ระหว่างพยาบาลชายและหญิงที่มีจำนวนเท่ากันและมีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน ระหว่างพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลของรัฐเปรียบเทียบระหว่างพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดหรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพยาบาลระดับประจำการกับพยาบาลระดับหัวหน้าหน่วยงาน และควรมีการสุ่มตัวอย่างที่ให้ตัวอย่างมีโอกาสได้รับเลือกเท่ากัน เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่แท้จริงของประชากรเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ตัวแปรที่ควรศึกษาเพิ่มเติม

ตัวแปรที่อาจมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ควรศึกษาเพิ่มเติม เช่น นโยบายของหน่วยงานหรือโรงพยาบาล พฤติกรรมการจัดการกับความเครียดและการปรับตัว