



บทที่ 4

วิเคราะห์การใช้สื่อเพื่อผ่อนคลายความเครียดของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากพยาบาลผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 31 คน
นี้ สามารถแบ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อของพยาบาล
การนำเสนอข้อมูลดังกล่าวนี้ ได้นำเสนอในรูปของตารางส่วนหนึ่งและในรูปของการ
พรรณนาความอีกส่วนหนึ่ง พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลที่นำเสนอด้วย ดังรายละเอียด
ต่อไปนี้คือ

ข้อมูลทางประชากร สภาพการทำงาน และลักษณะปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลหน่วย อุบัติเหตุและฉุกเฉิน

หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการก่อตั้ง
โรงพยาบาลตำรวจ ดังนั้นเมื่อพูดถึงโรงพยาบาลตำรวจ คนทั่วไปจะต้องนึกถึงหน่วย
อุบัติเหตุและฉุกเฉินตามทุกครั้ง เพราะว่าผู้ป่วยทางอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะถูกส่งตัว
มารักษาที่โรงพยาบาลตำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยมีผู้นำส่งประจำคือเจ้าหน้าที่ตำรวจ
เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิปอเต็กตึ๊งและพลเมืองดีทั้งหลาย หน่วยอุบัติเหตุ
และฉุกเฉินนับว่าเป็นหน่วยที่เชิดหน้าชูตาโรงพยาบาลตำรวจให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย
แก่ประชาชนทั่วไป

เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยอุบัติเหตุที่มีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทางโรง-
พยาบาลจึงของบประมาณจากกรมตำรวจที่โรงพยาบาลสังกัดอยู่มาสร้างตึกเฉลิม-
พระเกียรติ ร.9 ซึ่งเป็นเสมือนตึกอุบัติเหตุของโรงพยาบาล หน่วยอุบัติเหตุและ
ฉุกเฉินจึงย้ายจากตึกอำนวยการมาอยู่ที่ชั้น 2 ของตึกเฉลิมพระเกียรติ ร.9 นี้ ได้
ขยับขยายพื้นที่กว้างขวางขึ้นเพื่อจะได้รองรับผู้ป่วยได้เป็นจำนวนมาก

หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนี้เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปด้วย ไม่เน้นเฉพาะข้าราชการตำรวจ บริการตรวจรักษาทั้งผู้ป่วยอุบัติเหตุ และผู้ป่วยที่มีการเจ็บป่วยฉุกเฉิน เช่น ภาวะหัวใจล้มเหลว ไข้ตั้งอักษะ เป็นต้น เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีแพทย์และพยาบาลผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรตลอด 24 ชั่วโมงนี้

ภายในหน่วยจะมีแพทย์ประจำหน่วยทั้งหมด 10 คน และพยาบาล จำนวน 25 คน แยกออกเป็นชาย 1 คน หญิง 24 คน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นหัวหน้าหน่วย 1 คน รองหัวหน้าหน่วย 2 คน นอกนั้นเป็นพยาบาลประจำการ 23 คน

ข้อมูลส่วนตัว

จากการสัมภาษณ์พยาบาลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางดังต่อไปนี้คือ

ลักษณะทางประชากร	รายละเอียด	จำนวนพยาบาล(คน)
อายุ	21 - 25 ปี	6
	26 - 30 ปี	6
	31 - 35 ปี	10
	36 - 40 ปี	8
	มากกว่า 40 ปี	1
เพศ	ชาย	2
	หญิง	29
สถานภาพสมรส	โสด	22
	คู่สมรส	9
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานคร	11
	ต่างจังหวัด	20
การศึกษา	ระดับปริญญาโท	3
	ระดับปริญญาตรี	28
	กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท	11
	กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การพยาบาล	8
ประสบการณ์ในการทำงาน	0 - 5 ปี	13
	6 - 10 ปี	7
	11 - 15 ปี	9
	มากกว่า 15 ปี	2

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทางประชากรของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
โรงพยาบาลตำรวจ

จากตารางข้อมูลข้างบนนี้ แสดงให้เห็นว่า พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยผู้ใหญ่ มีวุฒิภาวะทางความคิด สามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความมีเหตุมีผล เช่น การตัดสินใจในการแก้ปัญหาจากการทำงาน การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นของตนเอง เป็นต้น

พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นผู้หญิงจำนวน 29 คน อีก 2 คน เป็นพยาบาลชาย เนื่องจากอาชีพพยาบาลนั้นส่วนใหญ่จะเป็นอาชีพที่ผู้หญิงเข้ามาทำงานเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้หญิงจึงเป็นชนกลุ่มใหญ่ภายในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จึงมีอิทธิพลในการตัดสินใจหรือการแสดงความคิดเห็นในการทำงานมากกว่า

สถานภาพสมรสของพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นคนโสด คือมีจำนวนถึง 22 คน ส่วนพยาบาลที่แต่งงานมีครอบครัวมีเพียง 9 คนเท่านั้น ทั้งนี้เป็นเพราะอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ทำงานหนักและไม่ค่อยมีเวลาว่างมากนัก หลังจากทำงานก็ต้องการพักผ่อน ทำให้ไม่ได้พบปะติดต่อกับคนทั่วไปมากนัก ส่วนมากจะพบหรือติดต่อกับผู้ป่วยญาติผู้ป่วย และบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกัน ส่วนพยาบาลที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วนั้น ส่วนใหญ่จะพบคู่ของตนเองในระหว่างการทำงานมากกว่า เช่น พยาบาลคนหนึ่งได้แต่งงานไปกับแพทย์ในโรงพยาบาลเดียวกัน เป็นต้น นอกจากนี้ทัศนคติของผู้หญิงในสมัยปัจจุบัน ซึ่งสามารถประกอบอาชีพหารายได้เลี้ยงตัวเองได้ไม่คาดหวังการพึ่งพาผู้ชายมาเป็นหัวหน้าครอบครัวเหมือนในสมัยก่อน ผู้หญิงจึงมีสถานภาพโสดกันมาก

พยาบาลส่วนใหญ่จะมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ก่อนที่จะสอบเข้าเรียนพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ มีพยาบาลที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครเพียง 11 คน พยาบาลส่วนใหญ่จะพักอยู่ในหอพักของโรงพยาบาลตำรวจ ทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเข้าเวรปฏิบัติงานในยามวิกาล และคนที่ไม่มีสิทธิ์พักในหอพักของโรงพยาบาลจะต้องมีสถานภาพโสด ถ้าพยาบาลคนไหนแต่งงานมีครอบครัวแล้ว จะต้องย้ายออกจากหอพักเพื่อสละสิทธิ์ให้พยาบาลรุ่นน้องได้อยู่หอพักต่อไป

ในด้านการศึกษา มีพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพียง 3 คนที่จบระดับปริญญาโททางการพยาบาล พยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีทางการพยาบาล-ศาสตร์จากวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ แต่มีพยาบาลจำนวน 2 คน ที่จบปริญญาตรีมาจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เป็นชาย 1 คน หญิง 1 คน ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ประกาศรับสมัครบุคคลภายนอกเข้ามาทำหน้าที่พยาบาลในช่วงที่มีการขาดแคลนบุคลากร และทางหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินก็ได้รับการจัดสรรบุคลากรมา 2 คนดังกล่าว

นอกจากการทำงานที่หนักแทบจะหาเวลาพักผ่อนไม่ได้นั้นยังมีพยาบาลส่วนหนึ่ง มีจำนวนถึง 11 คน กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท ซึ่งหนึ่งในจำนวนนี้เท่านั้นที่ได้ลาศึกษาต่อได้ แต่ที่เหลือต้องแลกเวร หาดวันหยุดไปเรียนเอง จากข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้นไม่ชอบปล่อยเวลาให้ว่าง เป็นลักษณะบุคลิกภาพส่วนหนึ่งของพยาบาลหน่วยนี้ ซึ่งพยาบาลบางคนอาจจะมีบุคลิกภาพในลักษณะนี้เมื่อมาทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินก็เป็นได้ เพราะว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอด รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วย

ส่วนพยาบาลอีก 8 คนที่กำลังศึกษาเพิ่มเติมในระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่สาขาพยาบาล ส่วนใหญ่ให้เหตุผลเหมือน ๆ กันว่า ไม่ต้องการอยู่ว่าง และจะได้รับความรู้ทางด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานพยาบาล และบางที่อาจจะนำความรู้นั้นไปประกอบอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่พยาบาล เพราะว่าอาชีพพยาบาลนั้นต้องเข้าเวรในยามวิกาล ทำให้อดนอน และต้องพบกับงานหนักตลอดเวลา ถ้ามีโอกาสพยาบาลหลายคนต่างก็ต้องการเปลี่ยนอาชีพ ยกเว้นพยาบาลคนที่รักในอาชีพพยาบาลจริง ๆ และจากการสัมภาษณ์พยาบาลส่วนใหญ่ พบว่าหลาย ๆ คนได้เข้ามาสู่วิชาชีพนี้เนื่องจากเป็นความประสงค์ของบิดามารดาที่ต้องการให้ลูกเรียนพยาบาล ไม่ใช่เป็นความประสงค์ของผู้เรียนเอง การที่พยาบาลต้องเข้ามาสู่วิชาชีพด้วยการถูกบังคับนี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน และเมื่อเวลาได้ปฏิบัติงานแล้วต้องพบกับภาวะความกดดันต่าง ๆ จากการทำงาน ก็ยังเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้มากยิ่งขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้มีการลาออก หรือย้ายหน่วยงานของพยาบาลเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันนี้

พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในช่วง 0-5 ปี ซึ่งถือว่าเป็นช่วงที่ยังมีไฟในการทำงานอยู่ มีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง โดยมีเป้าหมายมุ่งให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างดี และพยาบาลหลายคนที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงนี้ได้ให้ข้อมูลว่ายังไม่คิดจะย้ายงานหรือเปลี่ยนงาน เพราะอย่างยิ่งสนุกกับการทำงานอยู่ ถึงแม้ว่าบางครั้งจะรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานบ้าง แต่ก็มีเพื่อนร่วมงานที่มีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันดี จึงต้องการทำงานอยู่ในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อไป ส่วนพยาบาลที่เคยทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินแล้วได้ย้ายตัวเองออกไปทำงานที่หน่วยอื่น จากการสัมภาษณ์พบว่าพยาบาลเหล่านี้ต่างมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คือ 6, 7 และ 10 ปี ซึ่งพยาบาลที่ย้ายงานออกไปได้ให้ข้อมูลว่า เป็นเพราะการมีประสบการณ์ในการทำงานมากทำให้ต้องรับผิดชอบงานมาก โดยเฉพาะการเป็นหัวหน้าเวรในการเข้าเวรนั้น ผู้ที่มีอาวุโสสูงสุดของเวร คือมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุดนั่นเอง จะต้องเป็นหัวหน้าเวร รับผิดชอบการทำงานทุกอย่าง ตั้งแต่มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน การติดต่อกับแพทย์ให้มาตรวจอาการผู้ป่วย การติดต่อกับญาติผู้ป่วยหรือผู้นำส่งผู้ป่วยมาโรงพยาบาล การติดต่อกับโรงพยาบาลอื่น ๆ ถ้ามีการย้ายตัวผู้ป่วยไปทำการรักษาที่โรงพยาบาลอื่น หรือการรับตัวจากผู้ป่วยโรงพยาบาลอื่น มารักษาต่อที่โรงพยาบาลตำรวจ การที่พยาบาลต้องทำงานติดต่อกับผู้คนเป็นจำนวนมากเช่นนี้ สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มาก เช่นเดียวกับที่พบในการศึกษาของ ลักษณะ อินทร์กลับและคณะ ในงานวิจัยเรื่อง "กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพพยาบาล และวิธีแก้ไขสำหรับปัจเจกบุคคล"

แต่เมื่อพยาบาลได้ทำงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน จนถึงระดับหนึ่ง ซึ่งจากการเก็บข้อมูลนี้พบว่า เมื่อพยาบาลมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พยาบาลจะไม่ต้องย้ายหน่วยงานหรือลาออกเนื่องมาจากมีอายุมากขึ้น การที่จะไปเริ่มงานใหม่หรือการไปทำงานในโรงพยาบาลเอกชนจะเป็นการเริ่มต้นที่ซ้ำเกินไป (จากการสัมภาษณ์) พยาบาลจึงมีความต้องการทำงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อไป เช่นในรายของพยาบาลคนหนึ่งซึ่งทำงานมาได้ 12 ปีแล้ว ได้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยว่างานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินทุกวันนี้หนักมาก บางครั้งเครียดจนท้อแท้ ไม่อยากทำงานเลย แต่ถ้าจะให้ลาออกไปทำงานที่โรงพยาบาลเอกชนคงไม่ลาออก

เพราะว่าอายุมากแล้ว และเอกชนต้องการแต่พยาบาลจบใหม่ไฟแรง มีประสบการณ์การทำงานบ้าง และในการย้ายงานไปทำงานที่หน่วยอื่นนั้น ถ้าย้ายไปอยู่แล้วยังต้องเข้าเวรในยามวิกาลอีก ก็ขอทำงานอยู่ที่เก่าดีกว่าที่จะไปปรับตัวในที่ทำงานใหม่ (สัมภาษณ์)

การเลือกเข้ามาทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ นั้นเป็นความสมัครใจของพยาบาลทุกคน คือพยาบาลที่จบใหม่จะมีสิทธิ์เลือกหน่วยงานเพื่อเข้าไปทำงานตามลำดับคะแนนเฉลี่ยในระหว่างที่เรียนอยู่ 4 ปี ใครได้อันดับหนึ่งจะเป็นผู้เลือกก่อน เป็นที่น่าสังเกตว่าพยาบาลที่เลือกมาทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้น ส่วนใหญ่จะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีของนักศึกษาในชั้นปี 4 จะเห็นได้ว่ามีพยาบาลสนใจเลือกเข้ามาทำงานที่นี้มากพอสมควร เหตุผลที่พยาบาลเลือกมาทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินทั้ง ๆ ที่ทราบว่าเป็นงานที่หนักและต้องพบกับสภาพบาดเจ็บสาหัสของผู้ป่วยเป็นประจำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. พยาบาลส่วนใหญ่เลือกปฏิบัติงานพยาบาลทางด้านอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เนื่องจากเป็นงานที่ทำทายความสามารถ นำตื่นเต้น ไม่ซ้ำซาก จำเจ สามารถให้การพยาบาลผู้ป่วยหลายประเภท เช่น ผู้ป่วยทางอายุรกรรม ศัลยกรรม กระดูก สุนัข-นรีเวช และผู้ป่วยเด็ก ทำให้พยาบาลต้องขยันหาความรู้ใส่ตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะไม่ทราบว่า จะพบผู้ป่วยประเภทไหนเวลาเข้าเวร เพื่อจะได้เตรียมตัวให้การพยาบาลได้เต็มที่
2. งานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จะเป็นการให้การปฐมพยาบาลในขั้นแรกแก่ผู้ป่วยเท่านั้น ส่วนการรักษาขั้นต่อไปจะเป็นหน้าที่ของแพทย์ที่จะส่งตัวผู้ป่วยไปนอนพักรักษาตัวตามตึกผู้ป่วย (Ward) ต่อไปถ้าผู้ป่วยอาการยังน่าวิตกอยู่ ส่วนผู้ป่วยที่มีอาการไม่มาก แพทย์ก็จะให้ไปพักฟื้นที่บ้าน เพราะฉะนั้นจะไม่มีผู้ป่วยนอนค้างอยู่บนหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อที่จะได้เตรียมเตียงไว้รับผู้ป่วยรายอื่นต่อไป งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงเป็นงานที่เสร็จแล้วเสร็จเลยไม่ใช่งานประจำ (Routine) เหมือนงานพยาบาลตามตึกผู้ป่วยทั่วไป

3. หัวหน้าหน่วยเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชาที่ดี กล้าตัดสินใจ สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้อง เวลาที่มีปัญหาขัดแย้งในการทำงานได้ มีความยุติธรรม และผู้ร่วมงานในหน่วยมีน้ำใจ ช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

สภาพการทำงานภายในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ลักษณะการทำงานภายในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จะมีการผลิตเปลี่ยนเวรปฏิบัติงาน 3 เวน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีพยาบาลประจำเวรละ 5-6 คน และมีแพทย์ประจำเวรละ 1-2 คน ดังนี้

เวรเช้า ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 16.00 น.

เวรบ่าย ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 16.00 น. ถึง 24.00 น. และ

เวรดึก ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 24.00 น. ถึง 08.00 น. ของวันรุ่งขึ้น

แต่ในทางปฏิบัติจริง ๆ นั้น พยาบาลเข้าเวรก่อนเวลาจริงประมาณ 30 นาที เพื่อจะไปปรับเวรรายงานการทำงานของเวรที่แล้ว และการออกเวรก็จะช้ากว่าเวลาจริงประมาณ 30 นาทีเช่นเดียวกัน บางที่อาจจะช้าเป็นชั่วโมงได้ ถ้าช่วงต่อเวรมีผู้ป่วยที่เป็นอุบัติเหตุ เทกจราจร คือมีจำนวนมากเป็นอุบัติเหตุหมู่ เช่น ดึงถล่ม รถแก๊สระเบิด เป็นต้น การทำงานเช่นนี้เสมือนเป็นวัฒนธรรมของการทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเลยที่เดียว ที่ผู้ร่วมงานจะต้องช่วยกันทำงานให้เสร็จ หรือให้งานเบาลงเพื่อที่เวรต่อไปจะไม่ต้องทำงานหนักเกินไปจึงค่อยออกเวรได้ ตามปกติมีผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาพยาบาลเฉลี่ย 50-60 คนต่อเวร แต่ถ้าเวรไหนที่ยุ่งมาก ๆ นั้นหมายถึงว่าจำนวนผู้ป่วยต่อเวรอาจมีจำนวนถึง 100 คนได้ เช่น ช่วงวันหยุดในเทศกาลต่าง ๆ ที่มักจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยมาก

นอกจากนี้ยังมีพยาบาลพิเศษหรือพยาบาลเวรคลินิกประกันสังคมมาช่วยทำงานในแต่ละเวรอีกด้วย เพราะว่าบุคลากรของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีไม่พอ เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกประกันสังคมในบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ที่เกิดการเจ็บป่วยกระทันหันไม่สามารถไปรับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลได้ จึงต้องมาใช้บริการที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รวมทั้งสมาชิกที่ได้รับอุบัติเหตุมาพยาบาลพิเศษนี้มักเป็นพยาบาลประจำหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั่นเอง ที่ใช้เวลาว่างในวันหยุดมาทำงานพิเศษ หรือบางเดือนก็ถูกจัดเวรให้มาอยู่เวรพิเศษนี้ เพราะว่า มีพยาบาลไม่พอ มีพยาบาลจากหน่วย (Ward) อื่นผลิตกันมาเข้าเวรประกันสังคมจากการที่ผู้วิจัยได้พูดคุยกับพยาบาลตามหอผู้ป่วยทั่วไปที่ไม่ชอบไปทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุ-

เหตุและฉุกเฉินเพราะว่าสังคมของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้นจะสนิทสนมกลมเกลียวกันแต่เฉพาะในหน่วย เวลาพยาบาลหน่วยอื่นเข้าไปอยู่จึงเปรียบเสมือนคนนอกที่เข้าไม่ถึงความสัมพันธ์นั้น และไม่ชอบพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ถือว่าตัวเองเก่ง มีความสามารถ พุดจาไม่ดี รวมทั้งพยาบาลจากหน่วยอื่นไม่ชำนาญงานทางด้านการเย็บแผล การปั๊มหัวใจช่วยเหลือผู้ป่วย หรืองานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุอื่น ๆ อีกมากมาย กลัวจะไปทำให้งานของหน่วยอุบัติเหตุล่าช้าขึ้นกว่าเดิม ส่วนพยาบาลหน่วยอื่นที่ไปทำงานพิเศษที่หน่วยอุบัติเหตุให้เหตุผลว่า ต้องการหาประสบการณ์จากการทำงานเพิ่มมากขึ้น และชอบงานทางด้านอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แต่ตอนจบพยาบาลไม่มีโอกาสได้เลือกไปทำงานที่นี่ เพราะว่ามีเพื่อนเลือกไปก่อนครบตามจำนวนที่หน่วยต้องการแล้ว รวมทั้งต้องการมีรายได้เพิ่มขึ้น

ในเดือนหนึ่ง ๆ โดยเฉลี่ยแล้ว พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะเข้าเวรทำงานประมาณ 20 เวร และเป็นเวรประกันสังคมอีกคนละ 2-3 เวร ดังนั้นพยาบาลจะได้หยุดเพียง 5-7 วันต่อเดือน ตามปกติพยาบาลจะได้หยุดเท่ากับจำนวนวันหยุดราชการในเดือนนั้น ๆ แต่จะได้หยุดในวันธรรมดาเป็นส่วนใหญ่ หยุดในวันเสาร์วันอาทิตย์เพียงเดือนละ 1-3 วัน ยกเว้นหัวหน้าหน่วยที่ทำงานในเวรเข้าวันธรรมดา และได้หยุดวันเสาร์-อาทิตย์ และรองหัวหน้าหน่วยที่ไม่ต้องเข้าเวรในยามวิกาลเช่นเดียวกัน แต่อาจจะต้องมาเข้าเวรในวันเสาร์วันอาทิตย์บ้าง เดือนละ 2-3 วัน ส่วนพยาบาลที่เหลือต้องสลับกันเข้าเวรเช้า-บ่าย-ดึก ตลอดทั้งเดือน

พยาบาลจะมีเวลาพักรับประทานอาหารระหว่างเข้าเวรเช้าและเวรบ่าย โดยซื้อรับประทานเอง เพราะว่าทางโรงพยาบาลได้ให้สวัสดิการเป็นเงินค่าทำกาหรนอกเวลาเวรละ 100 บาท แทนอาหาร พยาบาลจะพักรับประทานอาหารครั้งละ 2 คน ผลัดกันกับที่เหลือ ส่วนเวรดึกไม่มีการรับประทานอาหาร ยกเว้นของขบเคี้ยวที่พยาบาลนำขึ้นมารับประทานเองแก้่วงนอน แต่ผู้ป่วยที่เข้ามารักษานั้นเขาเลือกเวลาเข้ามาโรงพยาบาลไม่ได้ เพราะเกิดการเจ็บป่วยกระทันหัน มีบ่อยครั้งที่ผู้ป่วยเข้ามาตอนรับประทานอาหารเช้า ทำให้ผู้รับประทานอาหารอยู่นิ่งเฉยไม่ได้ เนื่องจากห้องรับประทานอาหารจะอยู่ติดในหน่วย เพราะฉะนั้นจะได้ยินและมองเห็นผู้ป่วยได้

จึงต้องรีบออกมาช่วยเพื่อนร่วมงานที่เหลือช่วยกันพยาบาลผู้ป่วย ถ้าไม่ช่วยก็ไม่ได้ เนื่องจากพยาบาลไม่พอ และผู้ป่วยมาที่เตียงหลายคน หลังจากเสร็จงานแล้วจะมารับประทานข้าวต่อก็รับประทานไม่ลงเสียแล้ว ความจริงแล้วหัวหน้าหน่วยก็มีนโยบายให้พยาบาลพักได้เต็มชั่วโมง แต่มีบางคนที่รีบออกมาทำงานทั้ง ๆ ที่ยังไม่หมดชั่วโมง ทำให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นต้องออกมาด้วย ไม่เช่นนั้นจะถูกกล่าวหาว่าเห็นแก่ตัว ไม่ช่วยกันทำงาน

ลักษณะปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ลักษณะปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้น มีการรวมกลุ่มกันเป็นอย่างดี มีความสามัคคีกันในหมู่คณะอย่างเหนียวแน่น มีการใช้ระบบความเป็นพี่-น้องในการทำงาน เวลามีปัญหาจากการทำงานรุ่นน้องมักจะปรึกษากับรุ่นพี่ และรุ่นพี่ก็ยินดีให้คำปรึกษาแก่รุ่นน้อง พยาบาลทุกคนพยายามหลีกเลี่ยงการมีปัญหาขัดแย้งกัน เพราะว่าการทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกคน จึงจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ในเวลาที่พักพยาบาลจะว่างจากการทำงาน ก็จะชมรายการโทรทัศน์บ้าง หรือไม่กี่ฟังเพลง อ่านหนังสือ บางทีก็นั่งคุยกัน เรื่องราวที่ใช้ในการสนทนามักจะได้จากรายการโทรทัศน์ หรือรายการเพลงในวิทยุ หรือไม่ก็เป็นข่าวต่าง ๆ ในหนังสือพิมพ์ และเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับการทำงานในเวรนั้น ๆ แต่การใช้สื่อในระหว่างเข้าเวรปฏิบัติงานของพยาบาลจะไม่ปะติดปะต่อกัน บางทีเปิดโทรทัศน์ทิ้งไว้ฟังเสียง โดยไม่มีใครนั่งชมเลย เพราะต้องไปทำหน้าที่ให้การพยาบาลผู้ป่วย ดังนั้นวิทยุจะเป็นสื่อที่พยาบาลใช้บ่อยกว่าโทรทัศน์ เพราะเปิดทิ้งได้ตลอดเวลาไว้ฟังเสียงได้ในเวลาที่ตั้งใจฟัง หรือไม่ตั้งใจฟังก็ตาม

สาเหตุของความเครียดของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการที่ผู้วิจัยได้ไปสังเกตการณ์ที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สามารถสรุปสาเหตุแห่งความเครียดออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. เป็นเพราะงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนี้เป็นงานหนัก ที่เสี่ยงต่อความเป็นความตายของผู้ป่วย พยาบาลต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อจะช่วยชีวิตของผู้ป่วยให้อยู่รอดปลอดภัย

2. เนื่องจากงานพยาบาลนั้นต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมาก เช่น แพทย์ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย พนักงานเวรเปล และพยาบาลด้วยกันเอง จึงทำให้เกิดความขัดแย้งจากการทำงานได้ ตัวอย่างเช่น พยาบาลผู้หนึ่งซึ่งทำงานมาได้ 2 ปีกว่าให้ข้อมูลว่า เวลาเข้าเวร จะเกลียดคนเมามากเพราะพูดกันไม่รู้เรื่อง ชอบเอะอะอาละวาดตำหนิพยาบาล ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล และพยาบาลคนหนึ่งซึ่งพบกับความโชคร้ายในขณะที่เย็บแผลให้ผู้ป่วยที่เมาแล้วได้รับอุบัติเหตุมา โดยที่ไม่ทันได้ระวังตัวในขณะที่เพื่อนร่วมงานช่วยกันจับขาผู้ป่วยไว้ เพื่อให้การเย็บแผลเป็นไปโดยสะดวก แต่ผู้ป่วยก็ได้สะดุ้งขึ้นมาโดนศีรษะบริเวณที่เรียกว่า ตรงกัศดอกไม้พอดี ทำให้พยาบาลคนนั้นหมดสติทันที นอกจากนี้แล้ว ญาติผู้ป่วยก็มักจะต่อว่าพยาบาลว่าทำไมไม่รักษาผู้ป่วย ปล่อยให้รอดังนานแล้ว ซึ่งจริง ๆ แล้วผู้ป่วยนอนรอแพทย์มาตรวจ หรือต้องนอนรอสังเกตอาการผิดปกติอีกระยะหนึ่ง แต่ญาติไม่ทันถาม และพยาบาลก็ไม่ทันอธิบายจึงเกิดการขัดแย้งกันขึ้น แพทย์ก็เป็นอีกผู้หนึ่งที่ต้องทำงานร่วมกับพยาบาล และมักเกิดการขัดแย้งกันอยู่เสมอ จากการคุยกับพยาบาลคนหนึ่งบอกว่า เวลาทำงานไม่ค่อยมีปัญหากับผู้ร่วมงาน แต่ก็มีปัญหากับแพทย์บางคน (สัมภาษณ์)

3. ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล ไม่ช่วยแก้ปัญหาให้เวลามีกรณีขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับญาติผู้ป่วย แต่ให้เขียนรายงานตามลำดับชั้นตลอด เพราะท่านถือว่าพยาบาลเป็นฝ่ายผิดเสมอ การกระทำเช่นนี้เป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจของพยาบาลเป็นอย่างมาก แต่ยังมีโชคที่มีหัวหน้าหน่วยเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือ แก้ไขสถานการณ์ได้

4. การอดนอน หรือนอนผิดเวลา เนื่องจากต้องเข้าเวรในยามวิกาล ทำให้วงจรชีวภาพแปรปรวน พยาบาลส่วนใหญ่จะรู้สึกหงุดหงิด อารมณ์ไม่ดี ปวดศีรษะ เวลานอนไม่พอ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น เช่น พยาบาลคนหนึ่งซึ่งมาทำงานพิเศษในคลินิกประกันสังคมที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้กล่าวกับผู้วิจัยว่า เวลาเข้าเวรติดต่อกันหลายวันทำให้เกิดความเครียดได้ วิธีการผ่อนคลายก็คือการนอนหลับพักผ่อน

ระดับความเครียดของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนั้นอยู่ในขั้นต่ำถึงปานกลาง แต่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของพรทิพย์ เกยุรานนท์ ที่พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลางมากที่สุดถึงร้อยละ 51.9 ทั้งนี้เนื่องมาจากความเครียดของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินส่วนใหญ่ นั้นมักจะเกิดในขณะที่ปฏิบัติงานภายในเวรที่มีชั่วโมงการทำงาน 8-9 ชั่วโมง พยาบาลบางคนอาจจะมี ความเครียดตลอดเวลาที่เข้าเวร บางคนอาจจะเครียดเป็นพัก ๆ แต่จากการสัมภาษณ์นั้นพบว่าความเครียดของพยาบาลจะไม่อยู่กับพยาบาลนานเป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือน เป็นปี ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดในระดับสูง (Janis, 1952)

อาการแสดงของความเครียดของพยาบาล

อาการส่วนใหญ่ที่พบมากเวลาพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีความเครียดขึ้นคือ เงียบ นิ่งเฉย ไม่พูด ซึ่งเป็นอาการที่พบมากที่สุด รองลงมาคืออารมณ์หงุดหงิด หน้าบึ้ง ส่วนอาการแสดงอื่น ๆ ที่พบ ได้แก่ การนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ อาเจียน ท้องเสีย บางคนร้องไห้ มีความรู้สึกสับสน และมีบางคนถึงกับต้องรับประทานยานอนหลับหรือยาระงับประสาทก็มี

นอกจากนี้ยังมีพยาบาลหลายคนที่มีอาการหรือโรคที่มีสาเหตุมาจากความเครียด เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคแพ้อากาศ โรคลมชัก ปวดศีรษะข้างเดียว (ไมเกรน) เป็นต้น

ส่วนวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่พยาบาลใช้กันมากที่สุดคือการฟังเพลง จากวิทยุและวิทยุเทป รองลงมาคือ การพูดคุยระบายปัญหาให้คนที่รู้ใจหรือเพื่อนสนิทรับฟัง ถ้าพยาบาลคนไหนมีแฟน หรือมีครอบครัวแล้วก็นมักจะพูดคุยกับแฟนและคนในครอบครัว เช่น สามี ภรรยา แต่พยาบาลจะไม่ค่อยปรึกษาปัญหากับพ่อแม่ พี่น้องของตนเอง เนื่องจากไม่ต้องการให้คนเหล่านี้รับรู้ถึงปัญหาอันจะก่อให้เกิดความเป็น

กังวลห่วงใยตัวเองได้ นอกจากนี้แล้วพยาบาลยังมีวิธีอื่น ๆ ในการผ่อนคลายความเครียดอีกได้แก่ การอ่านหนังสือ การนอนหลับ การเขียนบันทึก เขียนกลอน วาดการ์ตูน เดินซื้อของ เดินเล่นตามห้างสรรพสินค้า พยาบาลบางคนใช้วิธีการในด้านจิตใจ เช่น การนั่งกรรมฐาน การทำบุญตักบาตร การถือคติให้อภัย และการอ่านหนังสือธรรมะ เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ช่วยผ่อนคลายความเครียดให้กับพยาบาลนั้นมีทั้งสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่ออื่น ๆ และพยาบาลมักใช้วิธีการผ่อนคลายความเครียดหลาย ๆ วิธีด้วยกัน

ผู้วิจัยได้ไปเก็บข้อมูลบางส่วนจากหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และของโรงพยาบาลรัฐบาลอีกแห่งหนึ่ง รวมทั้งได้สัมภาษณ์พูดคุยกับพยาบาลที่เคยทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ แต่ได้ย้ายงานไปทำหน่วยอื่นแล้ว และได้พูดคุยกับพยาบาลจากหน่วยอื่นของโรงพยาบาลตำรวจ แต่มาทำงานพิเศษในคลินิกประกันสังคมหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ทำให้สามารถเปรียบเทียบความเครียดของการทำงานในแต่ละที่กับการทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ ได้ดังต่อไปนี้คือ

สำหรับความเครียดที่เกิดกับพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนนั้น ส่วนใหญ่จะเกิดจากการที่ต้องเน้นการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ เพราะว่าถ้าให้บริการไม่ดีอาจมีสิทธิ์ไม่ได้ทำงานต่อไป ผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะมีอาการไม่หนักเท่าไร ไม่ค่อยมีผู้ป่วยอุบัติเหตุที่อาการสาหัส ส่วนมากจะเป็นผู้ป่วยที่มีพยาธิสภาพของโรคต่าง ๆ มากกว่า นาน ๆ จะมีผู้ป่วยเข้ามาที่หน่วย ไม่ได้มาตลอดเวลา พยาบาลไม่ต้องเขียนแผน แพทย์เป็นผู้เขียนเอง การตามแพทย์มาตรวจรักษาผู้ป่วยจะเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เพราะแพทย์จะอยู่เวรตลอด ในเรื่องของการใช้สื่อเพื่อผ่อนคลายความเครียดนั้น พยาบาลจะไม่ค่อยได้ใช้เท่าไร เพราะว่าต้องให้ความสนใจผู้ป่วยและญาติก่อน และทางโรงพยาบาลจะมีเวรพยาบาลตรวจการณ์มาคอยตรวจตราการทำงานของพยาบาลหากมีช่วงเวลาว่างจากการปฏิบัติ

หน้าที่ ส่วนใหญ่จะได้ฟังเพลงจากวิทยุกัน แต่ต้องเปิดเบา ๆ และคุยกันกับเพื่อน ๆ ที่เข้าเวรด้วยกันเท่านั้น จากการพูดคุยกับพยาบาลเอกชนเหล่านี้ ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่างานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลเอกชนนั้น เป็นงานไม่ค่อยหนัก พยาบาลจึงไม่ค่อยเครียดกับการทำงานมากนัก แต่จะเครียดเรื่องคนมากกว่า

ส่วนพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่โรงพยาบาลตำรวจ ทำที่ผู้วิจัยได้ไปสอบถามข้อมูลและสังเกตการณ์มา พบว่ามีผู้ป่วยไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งในด้านอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยฉุกเฉินต่าง ๆ พยาบาลจะเครียดมากกว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากทำงานไม่ทัน และเกิดการขัดแย้งกับญาติผู้ป่วยที่รอนาน ส่วนเรื่องการตามแพทย์นั้นก็ค่อนข้างจะตามได้ช้ากว่าของโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากแพทย์ไม่ว่าง ต้องดูแลผู้ป่วยที่หน่วยอื่นด้วย ส่วนเรื่องการเขียนแผนจะเป็นหน้าที่ของแพทย์เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน เนื่องมาจากการทำงานที่เคร่งเครียดนี้โรงพยาบาลแห่งนี้จึงมีการสลับพยาบาลทำงาน คือให้พยาบาลประจำหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินแทนในทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งพยาบาลส่วนใหญ่กล่าวว่า เป็นนโยบายที่ดี ทำให้พวกเขาผ่อนคลายความเครียดได้มาก เวลาที่ได้เปลี่ยนไปทำงานที่หอสังเกตอาการเหมือนได้ไปพักผ่อน และจะไม่อยากกลับไปทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินอีก การทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะไม่ค่อยใช้สื่ออะไรเลย เพราะไม่มีเวลาที่หน่วยก็มีโทรทัศน์ไว้ชม และมีวิทยุฟัง

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลตำรวจนั้น ต้องทำหน้าที่มากกว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลเอกชนและของโรงพยาบาลรัฐบาลบางแห่ง อย่างน้อยก็คือการเขียนแผนหรือบางครั้งก็ต้องเข้าเผือกให้ผู้ป่วยด้วย และจากสถิติผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อเวรนั้น โดยเฉพาะผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจะน้อยกว่าโรงพยาบาลตำรวจ ส่วนผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนั้นจะมีจำนวนใกล้เคียงกับโรงพยาบาลตำรวจ แต่ถ้าเทียบกันถึงผู้ป่วยอุบัติเหตุแล้ว หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจจะมีจำนวนมากกว่า และหน้าที่ในการให้การพยาบาลผู้ป่วยนั้นมีมากกว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลรัฐบาลบางแห่ง

จากการพูดคุยกับพยาบาลที่เคยทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ แต่ตอนนี้ได้ย้ายออกไปทำงานที่หน่วยอื่นแล้ว ทั้งที่พยาบาลเหล่านี้ก็ชอบงานทางด้านอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพราะว่า เป็นงานที่ตื่นเต้น ทำท่าย ได้พบสิ่งแปลกใหม่และผู้คนมากมาย โดยพยาบาลเหล่านี้ได้ให้เหตุผลต่าง ๆ กัน ดังตัวอย่างข้อมูลต่อไปนี้คือ

พยาบาลคนหนึ่งซึ่งมีประสบการณ์การทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมา 7 ปี จึงได้ย้ายไปทำงานที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายให้เหตุผลของการย้ายงานว่าตนเองเริ่มเหนื่อยแล้ว และต้องการหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ตอนทำงานที่หน่วยเดิมนั้นจะเครียดมากเวลาที่มีผู้ป่วยทะเลาะจาด (เกิดอุบัติเหตุในคราวละมาก ๆ) มา เวลาพูดคุยอธิบายญาติและผู้ป่วยแล้วเขาไม่เข้าใจ ไม่รู้เรื่อง จะคลายเครียดด้วยการฟังเพลง ชมโทรทัศน์ ทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะมีความเครียดมากกว่า เพราะต้องทำงานประสานกันหลายฝ่ายทำให้เกิดข้อผิดพลาดง่าย

พยาบาลอีกคนหนึ่ง ขณะนี้เป็นอาจารย์ที่วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เคยทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมาเป็นเวลา 10 ปี เหตุที่ย้ายงานเพราะว่ามีครอบครัว ต้องการมีเวลาให้กับครอบครัวเหมือนคนปกติทั่วไป ปัญหาที่พบเวลาทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือญาติผู้ป่วยสร้างความวุ่นวาย ตามแพทย์เวรไม่พบ ผู้ป่วยมีจำนวนมากเกินกำลังความสามารถของทีมงานพยาบาล และผู้ป่วยที่ไม่สมควรมาตรวจที่หน่วยคือมีอาการที่รอตรวจกับแพทย์ในวันและเวลาราชการได้ ปัญหาเหล่านี้ได้สร้างความเครียดให้กับตนเองเป็นอย่างมาก และเป็นงานที่เครียดมากกว่าการเป็นอาจารย์สอนหนังสือให้กับนักศึกษาพยาบาลเสียอีก

ส่วนพยาบาลจากหน่วยอื่นของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งมาทำงานพิเศษในคลินิกประกันสังคมหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ได้ให้ข้อมูลว่า หน้าที่ในการทำงานพิเศษนี้ก็เหมือนกับพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินคนอื่น ๆ แต่ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม การทำงานที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนี้ทำให้เครียดกว่างานประจำที่หน่วยเดิมมาก เพราะว่าต้องมีความตื่นตัว มีการเตรียมพร้อม

ที่จะรับผู้ป่วยที่มีโรคและอาการบาดเจ็บแตกต่างกันไปอยู่ตลอดเวลา และหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนี้ เป็นหน่วยเปิด คือมีคนเดินเข้าเดินออกตลอดเวลา ทำให้ไม่มีเวลาส่วนตัวที่จะพักผ่อนตามใจตนเองได้ เช่น การนั่งชมรายการโทรทัศน์ หรือการนั่งอ่านหนังสือ เป็นต้น

สรุป จากข้อมูลที่เกิดขึ้นพบว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าที่อื่น ๆ

ลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

บุคลิกภาพของพยาบาลมีส่วนเป็นอย่างมากที่จะช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น การงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น งานบริการทางการแพทย์พยาบาล เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนมากมาย พยาบาลจึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เข้ากับคนได้ เป็นที่น่าไว้วางใจ สามารถพูดให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้ด้วยคุณสมบัติหรือบุคลิกภาพอันเป็นที่คาดหวังจากบุคคลทั่วไปนี้ สามารถก่อให้เกิดความเครียดแก่พยาบาลได้ เพราะในความเป็นจริง คงไม่มีใครที่สมบูรณ์แบบเต็มไป ด้วยคุณสมบัติทั้งหมดนี้ได้

ลักษณะงานในวิชาชีพพยาบาล จะต้องติดต่oprสานกับบุคคลากรต่าง ๆ โดยทำงานร่วมเป็นทีม มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พยาบาลต้องให้บริการกับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งทุกคนกำลังประสบความทุกข์ ความสูญเสีย ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล โดยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ส่งเสริม แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ ประกอบกับระบบงานของพยาบาลต้องมีระบบควบคุมอย่างเคร่งครัด และเป็นขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังมีงานในหน้าที่ซึ่งกำหนดความรับผิดชอบไว้อีกมาก การมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมอาจมีผลต่อการให้บริการผู้ป่วย และจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ทราบถึงลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ ในลักษณะเด่น ๆ ที่ปรากฏออกมาให้เห็นจากการสังเกต และจากข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งบุคลิกภาพดังกล่าวนี้บางส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการก่อให้เกิดความเครียด และเกิดพฤติกรรมทางเลือกใช้สื่อของพยาบาล ได้แก่

1. บุคลิกภาพแบบขี้มึนขี้แ้ม ร่าเริง สนุกสนาน ใจเย็น เป็นคนเปิดเผย กล้าแสดงออกและคุยเก่ง พบบุคลิกภาพดังกล่าวในพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ส่วนใหญ่
2. บุคลิกภาพแบบเป็นคนใจร้อน โหมโง่งาย หงุดหงิดง่าย พุดจาโง่งผาง ตรงไปตรงมา และเชื่อมั่นในตนเอง
3. บุคลิกภาพแบบเป็นคนเงียบ ๆ ไม่ค่อยคุย และชอบทำอะไรคนเดียว
4. บุคลิกภาพที่ขี้เกรงใจ ปฏิเสธไม่เป็น ไม่กล้าตัดสินใจ มีอารมณ์อ่อนไหว มีพยาบาลที่มีบุคลิกภาพดังกล่าวอยู่บ้างไม่มากนัก

ลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลตามข้อ 1 นั้น มักมีสาเหตุของความเครียดมาจากคนรอบข้างเป็นส่วนมาก ไม่ค่อยจะเครียดจากอารมณ์ของตัวเอง แต่พยาบาลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะเช่นนี้จะใช้ประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งเหตุผลในการแก้ปัญหาการขัดแย้งต่าง ๆ ไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์ การผ่อนคลายความเครียดของพยาบาลกลุ่มนี้ส่วนมากจะใช้ทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล แล้วแต่สถานการณ์และความพอใจของแต่ละคน

บุคลิกภาพในข้อ 2 และ 3 นั้น มีลักษณะใกล้เคียงสอดคล้องกับบุคลิกภาพแบบ "คำนึงถึงตัวเองเป็นใหญ่" ของจุง (Jung) ผู้ที่มีบุคลิกภาพในลักษณะนี้มาก ๆ จะเป็นคนที่ไม่ไว้ใจใคร หรือคบใครเป็นเพื่อนสนิท เมื่อเกิดความเครียดจึงมักมีสาเหตุมาจากตัวเองก่อนในเบื้องต้น มักมีพฤติกรรมแบบหลบหนีและแยกตัวเอง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า เวลาที่พยาบาลกลุ่มนี้มีความเครียดเกิดขึ้น อากาารที่แสดงออกมักจะเงียบ ไม่พูดจากับใคร อารมณ์หงุดหงิด สีหน้าบึ้งตึง ต้องการอยู่เฉย ๆ และวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่ใช้มักจะเป็นสื่อมวลชนมากกว่าสื่อบุคคล โดยให้เหตุผลว่า สื่อมวลชนนั้นสามารถใช้ได้คนเดียว โดยไม่ต้องหาเพื่อนและการคุยกับคนนั้น ยิ่งคุยกับคนมากก็ยิ่งมากเรื่อง ช่วยเพิ่มความเครียดให้มากขึ้นกว่าเดิมอีก โดยเฉพาะบุคลิกภาพเป็นคนชอบเก็บตัวนั้นมักมีความคิดหมกมุ่น หันเข้าหาตัวเองเมื่อมีความเครียดทางอารมณ์

ส่วนบุคลิกภาพในข้อ 4 ซึ่งพยาบาลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะนี้มักชอบปฏิบัติตามคนรอบข้าง เนื่องจากความเกรงใจ ความกลัวการไม่ยอมรับจากคนในสังคม ดังนั้นจึงมีโอกาสดังกล่าวเกิดความเครียดได้ง่าย สาเหตุของความเครียดนั้นเกิดมาจากตัวเองและคนรอบข้างได้เท่า ๆ กัน พยาบาลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้จะต้องมีการปรับตัวตลอด มักมีการประเมินคุณค่าของตัวเองต่ำกว่าคนอื่น จึงไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น หรือตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่นในเรื่องของพฤติกรรมการใช้สื่อก็มักจะไปทำตามเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน วิธีการผ่อนคลายความเครียดมักชอบใช้การเขียนบันทึก เขียนกลอน วาดภาพและการได้พูดคุยระบายให้เพื่อนสนิทหรือคนที่รู้ใจได้รับฟัง

การศึกษาในเรื่องบุคลิกภาพของพยาบาลนี้ทำให้มีความเข้าใจในพฤติกรรมต่าง ๆ ของพยาบาลในด้านต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมในการปรับตัวต่อปัญหาจากการทำงาน หรือความเครียดที่เกิดจากการทำงานหรือพฤติกรรมการใช้สื่อบegin

ประเภทและเนื้อหาของสื่อที่พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินใช้ในการผ่อนคลายความเครียด

จากการศึกษาพบว่า พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจ มีความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อว่าเป็นสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ช่วยให้คนติดต่อกันได้ ให้ความรู้ ให้ความบันเทิง สนุกสนาน และช่วยผ่อนคลายความเครียดได้

พยาบาลแต่ละคนจะมี โทรทัศน์ วิทยุ วิดีโอและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ประจำห้องพักในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจก็มีโทรทัศน์ ซึ่งได้รับบริจาคจากบริษัทฯ วิทยุแทป ซึ่งใช้เงินสวัสดิการของหน่วยซื้อมา ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ทั้งแพทย์และพยาบาลจะเป็นผู้ซื้อมาอ่าน ส่วนนิตยสารที่มีอยู่ก็ได้รับการบริจาคจากตัวแทนบริษัทฯ เช่นกัน ส่วนสื่อ วิทยุโทรทัศน์นั้น มีพยาบาลบางส่วนเท่านั้นที่ใช้ไม่ได้มีหมดทุกคนเหมือนโทรทัศน์และวิทยุ การใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ของพยาบาล สามารถแสดงข้อมูลในรูปของตารางดังต่อไปนี้ คือ

ประเภทของสื่อที่พยาบาลใช้	รายการ/เนื้อหาของสื่อที่เปิดรับ	เวลาที่ใช้สื่อ
1. วิทยุ	- รายการเพลง	1. เวลาว่าง หลังจากการ ทำงาน 2. ขณะขับรถ 3. เวลาที่มีความเครียด เกิดขึ้น
2. โทรทัศน์	- รายการสารคดี, รายการข่าว, ละคร, เกมโชว์, ทอล์คโชว์, รายการตลก	
3. หนังสือพิมพ์	- ข่าวบันเทิง, นิยาย (ละครใน โทรทัศน์) คอลัมน์วิพากษ์- วิจารณ์, ข่าวดัง ๆ, ข่าวกีฬา	
4. หนังสือ	- การ์ตูน, นิยาย, แฟชั่น, วิชาการ ธรรมดา	
5. วิดีโอ	- สารคดี, ภาพยนตร์จีน/ฝรั่ง การ์ตูน	

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สื่อของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
โรงพยาบาลตำรวจ

ประเภทของสื่อที่พยาบาลใช้ ได้แก่

วิทยุ

พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชอบฟังวิทยุมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ
คุณสมบัติเฉพาะตัวของสื่อวิทยุ ที่ให้ความสะดวกในการใช้มากกว่าสื่อประเภทอื่น
เป็นสื่อที่รับง่าย ไม่ต้องใช้ความสามารถ บางครั้งไม่ต้องใช้ความคิดเลย ไม่ทำให้
เสียเวลา หากจะต้องทำกิจกรรมอื่นไปด้วยไม่ต้องอาศัยสมาธิและความตั้งใจในการ
ฟังมากมาย เนื้อหาที่โดดเด่นไปในทางบันเทิง รายการเพลงเป็นรายการที่พยาบาล

ชอบฟังอันดับหนึ่ง (จากตารางที่ 2) เป็นเพลงเบา ๆ ซ้ำ ๆ ทั้งเพลงต่างประเทศ และเพลงไทยสากล มีพยาบาลบางคนชอบฟังเพลงลูกทุ่ง และเพลงแหล่ พยาบาลหลายคนชอบฟังเพลงในเวลาทำงาน เพราะช่วยให้ผลิตเพลิน อารมณ์ดี ผ่อนคลาย ความเครียดและช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานได้ แม้แต่เวลานอนพยาบาลก็ยังชอบใช้วิทยุกันอีกโดยให้เหตุผลว่าฟังเพลิน ๆ ทำให้หลับสบาย

จากการสัมภาษณ์พบว่า พยาบาลใช้สื่อวิทยุแทบทุกช่วงเวลา ทั้งในเวลาทำงานและไม่ได้ทำงาน รวมทั้งในเวลาเข้านอน และในเวลาขับรถก็ใช้ เนื้อหาที่พยาบาลชอบฟังคือเนื้อหาบันเทิง ประเภทรายการเพลงต่าง ๆ แทบทุกประเภท จะสังเกตเห็นว่าพยาบาลไม่ค่อยนิยมฟังข่าวจากวิทยุ แต่ชอบชมรายการข่าวจากโทรทัศน์มากกว่า

โทรทัศน์

พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินชอบชมรายการโทรทัศน์รองลงมาจาก การฟังวิทยุ โดยให้เหตุผลว่า โทรทัศน์นั้นมีทั้งภาพและเสียง สามารถสร้างเหตุการณ์ให้เหมือนจริงได้ ช่วงเวลาที่พยาบาลนิยมใช้สื่อโทรทัศน์คือตั้งแต่หัวค่ำเป็นต้นไป คือชมตั้งแต่ข่าวภาคค่ำจนปิดรายการ ในวันหยุดวันเสาร์และวันอาทิตย์ และเวลาว่างจากการเข้าเวร ในช่วงกลางวันวันธรรมดาพยาบาลไม่ค่อยได้ชมรายการโทรทัศน์ เพราะไม่ค่อยมีรายการอะไรที่น่าสนใจ มีแต่รายการเพลงลูกทุ่ง หมอลำเหมือน ๆ กันทุกวัน

รายการโทรทัศน์ที่พยาบาลชอบชมกันมากที่สุด ได้แก่ รายการสารคดีต่าง ๆ โดยเฉพาะสารคดีทางการแพทย์ เพราะสามารถนำข่าวสารที่ได้จากการชมมาใช้ในวิชาชีพได้ และเนื่องจากรายการดังกล่าวนี้ไม่ต้องใช้เวลาชมอย่างต่อเนื่องก็สามารถเข้าใจได้ ว่างเมื่อไหร่ก็ชม ไม่เสียเวลายาวนานคอยหรือติดตามเหมือนการชมละครหรือภาพยนตร์ ส่วนรายการในอันดับต่อมาที่พยาบาลชอบชมคือรายการข่าวละครเกมส์โชว์ รายการตลกและทอล์คโชว์ จากข้อมูลนี้พบว่ารายการละครนั้นไม่อยู่

ในอันดับแรก ๆ ของความนิยม จากการสัมภาษณ์พยาบาลส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า การชมละครนั้นต้องชมอย่างต่อเนื่องจึงจะได้รรถรส แต่เนื่องจากเวลาว่างที่จะใช้ชมรายการโทรทัศน์ของพยาบาลนั้นขึ้นอยู่กับ การเข้าเวรปฏิบัติงานในยามวิกาลด้วย บางครั้งทำให้ไม่สามารถติดตามชมละครที่ชื่นชอบได้ และถ้าคิดจะติดตามชมละครกันจริง ๆ ก็ต้องแลกเวรให้หยุดตรงกับวันที่ละครเรื่องนั้น ๆ ออกอากาศ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก เสียเวลามาก พยาบาลจึงชอบชมละครสั้น ๆ ที่จบในตอน และละครที่เลือกชมนั้นส่วนมากจะเป็นละครที่มีเนื้อหาเบาสมอง ไม่ต้องติดตาม เพราะว่าการทำงานในอาชีพพยาบาลก็เครียดมากพออยู่แล้ว พยาบาลจึงไม่ชอบชมอะไรที่ต้องมานั่งคิดให้หนักสมองหรือเกิดความเครียดเพิ่มขึ้นมาอีก (จากการสัมภาษณ์)

ในเวลาเข้าเวรปฏิบัติงานนั้น การชมรายการโทรทัศน์ของพยาบาลจะถูกขัดจังหวะอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากมีผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาลด บางที่พยาบาลเปิดโทรทัศน์ไว้เพื่อฟังเสียงเท่านั้น ส่วนในวันหยุดหรือวันว่างจากการเข้าเวรพยาบาลมักจะเลือกการนอนหลับพักผ่อนไว้ก่อน หลังจากที่ต้องกร่างงานหนักมาแล้ว พยาบาลจึงไม่ค่อยได้ชมโทรทัศน์นัก อย่างมากก็เปิดวิทยุฟังไปพร้อม ๆ กับการนอน แต่ก็มีพยาบาลบางคนที่เปิดโทรทัศน์ไว้ในขณะที่เข้านอนด้วย เพื่อดูเพลิน ๆ ช่วยให้หลับได้

จากข้อมูลการใช้สื่อโทรทัศน์ของพยาบาลนั้น สามารถสรุปรูปแบบของการชมโทรทัศน์ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ตั้งใจชมรายการโทรทัศน์จริง ๆ เพื่อความบันเทิง สนุกสนาน ผ่อนคลายความเครียด และเพื่อความรู้อื่น
2. เปิดรับโทรทัศน์ไว้เป็นเพื่อน หรือไม่ให้หลับในเวลาง่วงนอน เพื่อที่จะทำกิจกรรมอย่างอื่น
3. เปิดรับโทรทัศน์ เพื่อที่จะนำเรื่องราวจากรายการโทรทัศน์ไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นได้

หนังสือพิมพ์

พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินชอบอ่านหนังสือพิมพ์หน้าบ้านทิ้งมากที่สุด เพราะอ่านแล้วไม่เครียด ไม่หนักสมอง ทำให้สนุกสนาน ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ ในอันดับรองลงมาคือชอบอ่านนิยายที่กำลังเป็นละครในโทรทัศน์ เหตุที่พยาบาลนิยมนิยายในหนังสือพิมพ์ เป็นเพราะพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะไม่ค่อยมีเวลาชมละครโทรทัศน์อย่างต่อเนื่องนั่นเอง อันดับต่อมาคือบทวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ ทำให้ทราบความคิดเห็นของคนในสังคม ส่วนช้านั้น พยาบาลสนใจอ่านแต่ข่าวดัง ๆ เป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป เช่น ข่าวเกี่ยวกับคดีเพชรช่อติ-อาระเบีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบรายละเอียดไปคุยกับคนอื่นได้ ส่วนข่าวการเมืองนิยมน่าอ่านกันน้อยมาก หลายคนให้เหตุผลว่าน่าเบื่อ อ่านแล้วทำให้เครียดมากขึ้น

หนังสือพิมพ์ที่พยาบาลอ่านกันมากที่สุด คือ ไทยรัฐ ข่าวสด เดลินิวส์ และ มติชน โดยพยาบาลที่ชอบอ่านจะซื้อหนังสือพิมพ์มาอ่านเองแล้วหมุนเวียนกันอ่านภายในหน่วยงาน บางที่แพทย์ก็เป็นผู้ซื้อมาอ่าน จากการที่ผู้วิจัยได้สนทนากับเจ้าของร้านหนังสือที่ตึกอุบัติเหตุ (ตึกเฉลิมพระเกียรติ ร.9) ทำให้ได้ข้อมูลว่า พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินซื้อหนังสือพิมพ์ไปอ่านกันบ่อยกว่าหนังสือหรือนิตยสารสำหรับผู้หญิง ซึ่งไม่มีใครนิยมซื้อไปอ่านนอกจากมาขึ้นดูภาพข้างในเท่านั้น นาน ๆ จึงจะมีพยาบาลซื้อไปอ่านสักเล่มหนึ่ง

เวลาที่ใช้อ่านหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่จะเป็นเวลาว่างจากการทำงาน หรือในเวลาทำงานที่ไม่มีผู้ป่วยเข้ามาบริการรักษาพยาบาล

หนังสือ

หนังสือที่เป็นที่นิยมน่าอ่านของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือหนังสือนิยาย นิตยสารสำหรับผู้หญิง หนังสือเกี่ยวกับสารคดีต่าง ๆ หนังสือวิชาการ เป็นที่น่าสังเกตว่ายังมี

หนังสืออีกประเภทหนึ่งที่นิยมอ่านก็คือหนังสือธรรมะ เช่น โดยพยาบาลที่ชอบอ่านหนังสือประเภทนี้ ได้ให้เหตุผลแก่ผู้วิจัยว่าการอ่านหนังสือธรรมะช่วยให้จิตใจสบาย และผ่อนคลายได้ดี นอกจากนี้ยังมีพยาบาลบางคนชอบอ่านหนังสือปรัชญา หนังสือเกี่ยวกับบทกลอนอีกด้วย การอ่านกลอนนั้นช่วยให้เกิดจินตนาการ ทำให้เพลิดเพลิน และผ่อนคลายเช่นเดียวกัน

หนังสือนิยายนั้น พยาบาลจะเข้ามาแล้วแบ่งกันอ่าน หรือไม่ก็ยืมมาจากห้องสมุดประชาชนเขตปทุมวัน ส่วนนิตยสารสำหรับผู้หญิงนั้น จะมีตัวแทนจากบริษัทยาบริจาคมาให้ เช่นนิตยสารแพรว ดิฉัน มีพยาบาลเป็นส่วนน้อยที่ซื้ออ่านเอง ที่สังเกตเห็นมีการซื้อมาอ่านคือนิตยสารพลอยแกมเพชร ชวีญ เรือน กุลสตรี พยาบาลส่วนใหญ่ไม่ค่อยซื้อนิตยสารผู้หญิงอ่าน เพราะว่าหนังสือประเภทนี้ราคาแพง ชอบไปยืมดูภาพข้างในตามร้านขายหนังสือมากกว่า ส่วนหนังสือวิชาการนั้นได้จากการบริจาคของแพทย์ และทางหน่วยซื้อเองก็มี ทางด้านวารสารวิชาการจะได้รับการแจกจากทางโรงพยาบาล เช่น เวชสารแพทย์ตำรวจ วารสารพยาบาล นอกจากนี้ยังมีพยาบาลบางคนสมัครเป็นสมาชิกวารสารของสมาคมพยาบาล และวารสารติดชื่อด้วย

ช่วงเวลาที่อ่านหนังสือนั้น ส่วนมากจะเป็นช่วงวันหยุด หรือช่วงว่างระหว่างรอขึ้นเวรทำงาน และเวลาไปทำงานนอกโรงพยาบาลซึ่งจะมีเวลาว่างมาก

เป็นที่น่าสังเกตว่าพยาบาลที่ชอบใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังศึกษาเพิ่มเติมในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท แสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีการเลือกใช้สื่อที่สอดคล้องกับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตน และสื่อสิ่งพิมพ์นั้นสามารถให้รายละเอียดในข่าวสารมากกว่าสื่อชนิดอื่น

วิดิทัศน์

วิดิทัศน์เป็นสื่อที่พยาบาลทุกคนไม่ได้มีเป็นเจ้าของ เพราะเห็นว่าไม่จำเป็นเท่าไร และที่สำคัญคือพยาบาลไม่ค่อยมีเวลาชมวิดิทัศน์ด้วย ส่วนใหญ่พยาบาลที่มี

เครื่องเล่นจะเข้าภาพยนตร์ฝรั่งและภาพยนตร์จีนมาชม ผู้ที่มีครอบครัวแล้วมีการซื้อ
 วิทยุคันไ้การ์ตูนมาให้ลูก ๆ ชมกันที่บ้าน

ภาพยนตร์

พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินไม่ค่อยได้ไปชมภาพยนตร์ตามโรงภาพ-
 ยนตร์บ่อยนัก เพราะว่าการรวมกลุ่มกันไปชมภาพยนตร์นั้นยากมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ
 มีพยาบาลหลายคนที่ต้องเรียนปริญญาโทเพิ่มเติม และต้องทำงานหลายที่ จึงไม่ค่อย
 มีเวลา แต่จากการสัมภาษณ์ก็ยังมีพยาบาลนิยมไปชมภาพยนตร์ตามโรงภาพยนตร์
 โดยไปกับครอบครัว และมักจะเลือกชมภาพยนตร์ดัง ๆ น่าชม เช่นเรื่อง สปีดเรว-
 กว่านรก เป็นต้น

และนอกจากสื่อต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วทั้งหมดนี้ พยาบาลยังใช้สื่ออีก
 อย่างหนึ่งในการผ่อนคลายความเครียดด้วย และมีการใช้เกือบครึ่งหนึ่งของพยาบาล
 ทั้งหน่วย นั่นคือสื่อบุคคลหรือการสื่อสารระหว่างบุคคลนั่นเอง สื่อบุคคลนี้สามารถ
 ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้เนื่องจากคนนั้นมีความคิด ช่วยให้แง่คิด เตือนสติแก่กัน
 และกันได้ เพราะในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้จะมีการป้อนกลับ (feed
 back) มีการโต้ตอบกันได้ เป็นการขจัดความเครียดที่สาเหตุที่เดียวเลย

ในด้านการเลือกเนื้อหาของสื่อ นั้นขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่พยาบาลคาดว่าจะ
 จะได้รับจากสื่อ ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่ที่พยาบาลเลือกเป็นเนื้อหาประเภทบันเทิงสนุก
 สนาน เช่น ฟังรายการเพลง ชมละคร เกมโชว์ รายการตลก อ่านหนังสือการ์ตูน
 อ่านหน้าบันเทิงในหนังสือพิมพ์ เป็นต้น เนื้อหาประเภทบันเทิงนี้ เป็นเนื้อหาที่ให้ผล
 ตอบแทนเร็ว (Immediate) คือสามารถช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ในขณะนั้น
 ทันที ส่วนพยาบาลบางคนเลือกเนื้อหาของสื่อที่ให้ผลตอบแทนช้า (Delayed) เช่น
 อ่านวารสารพยาบาล อ่านข่าวการเมือง ชมรายการข่าวจากโทรทัศน์ ซึ่งเนื้อหา
 ประเภทนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันหรือในวิชาชีพได้ต่อไป

ส่วนสื่อบุคคลหรือการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พยาบาลใช้ในการผ่อนคลายความเครียดนั้น ก็มีเนื้อหาทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวปะปนกันอยู่ เช่นในขณะที่พยาบาลได้พูดคุย ระบายความคับข้องใจออกไปให้เพื่อนสนิทฟังนั้นก็เป็นการระบายผ่อนคลายความเครียดได้ นอกจากนั้นแล้วเพื่อนอาจจะให้ข้อคิด เตือนสติ หรือให้คำแนะนำซึ่งพยาบาลสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ตัวเองได้เช่นเดียวกัน

จากข้อมูลพฤติกรรมการใช้สื่อของพยาบาลนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า สื่อนั้นสามารถเป็นตัวเชื่อมให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลในขณะที่เข้าเวรปฏิบัติงานด้วยกัน โดยการให้ข่าวสารและความบันเทิงสนุกสนาน เพื่อให้พยาบาลได้นำไปเป็นหัวข้อในการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือวิพากษ์วิจารณ์กัน แต่ในขณะที่เดียวกัน สื่อก็สามารถทำให้พยาบาลแยกตัวเองออกจากกลุ่มได้ เช่นพยาบาลชายบางคนที่ชอบฟังเพลงลูกทุ่ง เพลงแหล่ แต่ไม่เคยฟังเพลงฝรั่งที่หลายคนชอบฟังกัน เมื่อเขาได้ยินเสียงเพลงฝรั่งจึงมักแยกตัวเองไปอ่านหนังสือธรรมะ หรือหนังสือพิมพ์ และพยาบาลคนหนึ่งซึ่งไม่ชอบชมรายการโทรทัศน์ในเวลาเข้าเวรปฏิบัติงาน เนื่องจากเกรงว่าญาติผู้ป่วยเข้าใจพยาบาลผิดว่าว่างงานมาก เมื่อเพื่อนร่วมงานเปิดโทรทัศน์ก็มักจะแยกตัวเองไปทำกิจกรรมอย่างอื่น ไม่รวมกลุ่มด้วย (สัมภาษณ์)

นอกจากพยาบาลจะใช้สื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล เพื่อช่วยในการผ่อนคลายความเครียดแล้ว พยาบาลยังมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่สามารถช่วยผ่อนคลายความเครียดได้เช่นเดียวกัน และในการผ่อนคลายความเครียดนั้นพยาบาลได้ใช้วิธีการผ่อนคลายหลาย ๆ วิธีร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ความเครียดนั้นหมดไปโดยเร็ว ซึ่งเป็นการปรับตัวของมนุษย์ที่มีต่อความเครียดอย่างหนึ่ง กิจกรรมอื่น ๆ นั้นได้แก่

1. การนอนหลับพักผ่อน เป็นกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็นมากสำหรับอาชีพพยาบาล และเป็นสิ่งแรกที่พยาบาลจะกระทำหลังจากออกเวร
2. การไปเที่ยวพักผ่อนยังต่างจังหวัด การทำงานหนักติดต่อกันทำให้เกิดความเครียดบ่อย ๆ แล้วร่างกายก็เหนื่อยอ่อน จิตใจก็อ่อนล้า พยาบาลจะขอเวรหยุดหลาย ๆ วันเพื่อไปเที่ยวต่างจังหวัด ส่วนใหญ่พยาบาลจะนัดรวมกลุ่มกับเพื่อนรุ่นเดียวกันเที่ยว พยาบาลหลายคนที่ใช้วิธีการไปเที่ยวต่างจังหวัดเพื่อผ่อนคลาย

ความเครียดกล่าวว่าเวลาไปเที่ยวนั้นจะลืมนงาน ลืมปัญหาต่าง ๆ จากที่ทำงานหมดสิ้น ทำให้จิตใจผ่อนคลาย มีเรี่ยวแรงและมีกำลังใจกลับมาทำงานได้

3. การเดินช้อปปิ้ง (Shopping) และเดินเล่นตามศูนย์การค้า ก็เป็นสิ่งที่ช่วยผ่อนคลายให้กับพยาบาลเช่นเดียวกัน กิจกรรมนี้สามารถกระทำคนเดียวได้ โดยไม่ต้องมีเพื่อนพยาบาลคนหนึ่งกล่าวว่า ชอบไปเดินเล่นตามศูนย์การค้ามาก และจะช้อปปิ้งแหลกราญ เพราะว่าตัวเองทำงานหนักมาแล้วก็ต้องใช้เงินเพื่อตัวเองบ้าง (สัมภาษณ์)

4. เขียนบันทึก เขียนกลอน และวาดการ์ตูน โดยพยาบาลที่ชอบกิจกรรมเหล่านี้บอกว่า ที่ห้องมีการ์ตูนเต็มไปหมด และเวลาเครียดก็ชอบวาดการ์ตูน หรือไม่ก็วาดอะไรไปเรื่อยเปื่อยและพยาบาลที่ชอบโทรศัพท์คุยกับเพื่อนกล่าวกับผู้วิจัยว่าเวลาจะโทรศัพท์ไปคุยกับเพื่อนแล้วเพื่อนไม่อยู่ มักเขียนบันทึกระบายความคับข้องใจแทน

เวลาในการใช้สื่อของพยาบาล

เวลาในการใช้สื่อของพยาบาลนั้น จะไม่มีกำหนดตายตัว (จากตารางที่ 2) เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีการเข้าเวร ออกเวร ปฏิบัติงานสลับกันไป ดังนั้นวันหยุดหรือวันว่างของพยาบาลจึงไม่แน่นอน แต่จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเวลาในการใช้สื่อของพยาบาลออกมาได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. เวลาว่างจากการทำงานทั้งกลางวันและกลางคืน เป็นเวลาที่พยาบาลใช้สื่อกันมากที่สุด เช่น วันหยุด ช่วงเวลาระหว่างรอเข้าเวร ช่วงเวลาหลังจากออกเวร โดยเฉพาะหลังจากออกเวรเข้าพยาบาลจะใช้สื่อกันมากกว่าการออกเวร บ่ายหรือเวรดึก เพราะว่าหลังจากออกเวร บ่ายหรือเวรดึกนั้นจะเป็นเวลาอนหลับพักผ่อนเสียมากกว่า

2. ในระหว่างเข้าเวรปฏิบัติงานในยามวิกาล โดยเฉพาะการฟังเพลงจากวิทยุ จะทำให้พยาบาลเพลิดเพลิน อารมณ์ดี และทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่เคร่งเครียดจนเกินไป เพราะมีเสียงเพลงมาช่วยผ่อนคลาย

2. ในขณะที่ขับรถมาทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นช่วงเวลาใช้สื่อของพยาบาลที่มีครอบครัวแล้ว โดยชอบฟังวิทยุกันมากที่สุด รายการที่ชอบฟังก็คือรายการข่าวช่วง

เข้า รายการเพลง และรายการการรายงานปัญหาจราจรในช่วงเย็นตอนขับรถกลับบ้าน ส่วนพยาบาลที่ต้องนั่งรถโดยสารมาทำงานได้ให้ข้อมูลว่า ชอบที่บนรถโดยสารเปิดเพลงให้ฟัง แต่ต้องเป็นเพลงที่ชอบจึงจะเพลิดเพลิน แต่ถ้าเป็นเพลงหรือรายการที่ไม่ชอบจะทำให้เครียดกับการเดินทางมาทำงานมากขึ้น

4. ในเวลาที่มีความเครียดเกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปก็คือ พยาบาลส่วนใหญ่ของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะใช้สื่อแทบทุกชนิดในทุกช่วงเวลาที่มีโอกาสใช้สื่อ

ผลจากการใช้สื่อ

ผลจากการใช้สื่อของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน นั้น จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า สื่อสามารถช่วยผ่อนคลายความเครียดให้แก่พยาบาลได้เป็นอันดับแรก ผลรองลงมาคือ การได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่การดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ รวมทั้งการได้รับความสุข ความสบายใจ และความพอใจอีกด้วย

ในเรื่องของผลจากการใช้สื่อของพยาบาลนี้ หากจะพิจารณาในแง่ของสื่อชนิดใดที่ช่วยในการผ่อนคลายความเครียดของพยาบาลได้มากกว่ากัน ระหว่างสื่อมวลชน และสื่อบุคคลนั้นสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาออกได้เป็น 3 กลุ่มได้แก่

1. กลุ่มที่มีความเห็นว่าสื่อบุคคลช่วยผ่อนคลายความเครียดได้มากกว่าสื่อมวลชน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า

"การคุยกับคนนั้น ทำให้มีการแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีอารมณ์สรในารคุย" (สัมภาษณ์)

"คนกับคน จะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้มากกว่าการใช้สื่อชนิดอื่น ๆ คือคนจะช่วยป้อนข้อมูลกลับมา (Feed Back) ทำให้มีการนึกคิดถึงสิ่งที่ปัญหา... ส่วนสื่อมวลชนมักจะเป็นสื่อทางเดียวที่ช่วยให้เพลิดเพลินไปชั่วขณะเท่านั้น" (สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่าสื่อบุคคลหรือการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น มีความสำคัญในกระบวนการสร้างความรู้สึกรักใคร่ เป็นกลไกที่ทำให้พยาบาลสามารถผ่อนคลายความเครียดได้ ทั้งนี้เพราะว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีเป้าหมายหลักคือทำให้ความเพลิดเพลิน ความสบายใจ เป็นการผ่อนคลายอารมณ์ เช่นการสนทนา การปรึกษาหารือปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นกระบวนการสร้างความเป็นตนเอง และหาจุดที่ตนสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี FIRQ ของโพรซ์ ที่กล่าวไว้ในบทที่ 2

2. กลุ่มที่มีความเห็นว่าสื่อมวลชนช่วยผ่อนคลายความเครียดได้มากกว่าสื่อบุคคล พยาบาลกลุ่มนี้มึ้นจำนวนน้อยกว่ากลุ่มแรกเล็กน้อย จากการสังเกตพยาบาลกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะมีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัว ชอบทำอะไรคนเดียว ซึ่งบุคลิกภาพเช่นนี้ได้เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อของพยาบาล โดยพยาบาลกลุ่มนี้ให้เหตุผลว่า

"สื่อมวลชนนั้นไม่มีพิษภัย ผู้รับสามารถใช้วิจารณญาณตัดสินใจว่าสื่อที่ดีหรือไม่ดี แล้วจึงเลือกใช้ตามใจชอบ แต่สำหรับสื่อบุคคลนั้น ถ้าเราคุยกับคนมาก ๆ ทำให้หลายคนก็ยุ่งมากเรื่อง เป็นการเพิ่มความเครียดที่มีอยู่เดิมให้มากยิ่งขึ้นไปอีก" (สัมภาษณ์)

"สื่อมวลชนมีให้เลือกมากมายหลายชนิด ไม่จำกัดเวลาใช้ ไม่จำกัดสถานที่ แต่การคุยกับคนนั้นจะคุยได้เป็นบางเรื่องและคุยได้กับคนบางคนเท่านั้น และคนไม่ได้มีเวลาให้คุยได้ตลอด แม้ในขณะที่เราเครียดก็ตาม" (สัมภาษณ์)

"ความบันเทิงที่ได้จากสื่อช่วยให้เกิดจินตนาการได้มากกว่าการคุยกับคน" (สัมภาษณ์)

เราจะเห็นว่าข้อความข้างต้นนี้สนับสนุนหน้าที่ในการให้ความบันเทิง สนุกสนานของสื่อมวลชนได้เป็นอย่างดี รวมทั้งความพึงพอใจจากการใช้สื่อของผู้รับสาร ตามความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของแคทซ์และคณะ ที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2

3. กลุ่มที่มีความเห็นว่าทั้งสื่อบุคคลและสื่อมวลชนต่างก็ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้เท่า ๆ กัน โดยพยาบาลกลุ่มนี้ให้เหตุผลว่า สื่อใดจะช่วยผ่อนคลาย

ความเครียดได้มากกว่ากันนั้นขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของคน ถ้าระดับความเครียดต่ำ ไม่ต้องการระบายความคับข้องใจ ใช้วิธีการฟังเพลงจะช่วยได้มาก แต่ถ้าระดับความเครียดมีมาก ต้องการทางระบายออกให้ได้ การได้คุยกับคนจะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้เป็นอย่างดี และพยาบาลบางคนกล่าวกับผู้วิจัยว่า ถ้าในกรณีที่เวลาเครียดแล้วอยู่คนเดียวก็จะใช้สื่อมวลชน แต่ถ้าอยู่กับเพื่อนหรือสามีหรือภรรยา การคุยจะช่วยให้ได้มากเช่นเดียวกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สื่อของพยาบาล

จากข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมมาได้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้สื่อของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ทำให้พยาบาลเกิดความต้องการ หรือแรงจูงใจที่จะใช้สื่อ ปัจจัยต่าง ๆ นั้น ได้แก่

1. ลักษณะข้อมูลทางประชากร เช่น อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส
2. ความต้องการจำเป็นทางสังคมและจิตใจของพยาบาล

1. ลักษณะข้อมูลทางประชากร

ก. อายุ พยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาพยาบาลศาสตร์ และเพิ่งเริ่มทำงานนั้น ยังเป็นวัยที่รักความสนุกสนาน ดังนั้นจึงชอบใช้สื่อที่มีเนื้อหาประเภทบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ เช่นพยาบาลคนหนึ่งซึ่งจบการศึกษามาได้ 2 ปี ได้ให้ข้อมูลว่าชอบฟังรายการวิทยุของกรีน เวฟ มาก เพราะเปิดเพลงได้ไพเราะ ผู้จัดการการคุยสนุกให้สาระแง่คิดดี (สัมภาษณ์) พยาบาลอีกคนหนึ่งซึ่งมีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีแล้วกล่าวว่า เมื่อตอนที่จบพยาบาลในปีแรก ๆ ชอบไปดูคอนเสิร์ตของนักร้องคนโปรด เช่น ชงไชย แมคอินไตย์ มาก แต่ตอนนี้ไม่ชอบไปดูคอนเสิร์ตเพราะรู้สึกที่ตัวเองเป็นผู้ใหญ่ขึ้น และคนที่ชอบไปดูคอนเสิร์ตก็มักจะเป็นเด็กวัยรุ่นทั้งนั้น เวลาไปดูแล้วรู้สึกอายเด็ก (สัมภาษณ์)

ส่วนพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานหลายปี เช่น 4-5 ปีขึ้นไป หรือมีอายุมากขึ้นนั้นการเลือกใช้สื่อก็ยังชอบเนื้อหาประเภทบันเทิงอยู่ เพราะว่าช่วย

ผ่อนคลายความเครียดได้ แต่ในขณะที่เดียวกันพยาบาลยังเลือกใช้สื่อที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์มากขึ้น เช่น อ่านบทความวิพากษ์วิจารณ์ วิเคราะห์ในหนังสือพิมพ์ ชมรายการสนทนาปัญหาบ้านเมืองจากโทรทัศน์ หรือชมรายการสารคดีต่าง ๆ เป็นต้น

ข. แพศ พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลตำรวจนั้น มีพยาบาลชายจำนวน 2 คน ซึ่งจากการสัมภาษณ์พยาบาลชายหนึ่งในสองคนนี้ได้ให้ข้อมูลว่าชอบใช้สื่อเพื่อความบันเทิง สนุกสนาน เช่นเดียวกัน แต่เนื้อหาของสื่อต่าง ๆ ที่เลือกใช้ ส่วนใหญ่จะชอบอ่านข่าวกีฬาจากหนังสือพิมพ์ ชอบชมข่าวกีฬาจากโทรทัศน์ ส่วนรายการละครนั้นไม่ชอบชม แต่เวลาเข้าเวรปฏิบัติงานมีการเปิดรายการละครบางทีก็ชมด้วย แต่ส่วนใหญ่มักจะแยกตัวเองไปอ่านหนังสือธรรมะอีกมุมหนึ่งของห้องทำงาน

ค. การศึกษา พยาบาลที่กำลังศึกษาเพิ่มเติมในระดับปริญญาโท หรือปริญญาตรีนั้น มีความต้องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ในการศึกษาของงานด้วย เช่น พยาบาลบางคนสมัครเป็นสมาชิกวารสารพยาบาล วารสารติดเชื่อ เพื่อจะติดตามข่าวสารความรู้ที่ทันสมัย หรือพยาบาลที่เรียนนิติศาสตร์ ก็มักจะติดตามข่าวการเมืองเพื่อประโยชน์ทางการเรียนการสอน ส่วนพยาบาลที่ไม่ได้ศึกษาเพิ่มเติมส่วนมากใช้สื่อเพื่อความบันเทิง สนุกสนาน ผ่อนคลายอารมณ์

ง. รายได้ พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินนี้เป็นข้าราชการ รับเงินเดือนในอัตราของข้าราชการทั่วไป พยาบาลหลายคนได้ใช้เวลาว่างในวันหยุดไปทำงานพิเศษนอกโรงพยาบาล เพื่อหารายได้เพิ่มให้กับตนเอง เนื่องจากบางคนต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูครอบครัว ดังนั้นพยาบาลจึงมีการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับความจำเป็นของตนเอง จากการสัมภาษณ์พบว่า พยาบาลหลายคนที่ชอบอ่านหรือดูภาพในนิตยสารสำหรับผู้หญิง แต่ไม่ค่อยซื้อมาอ่านเอง เพราะนิตยสารผู้หญิงเหล่านั้นมีราคาแพงมาก แต่สื่อโทรทัศน์นั้นถึงแม้ว่าจะมีราคาค่อนข้างสูง แต่ประโยชน์ใช้สอยนั้นคุ้มมากเมื่อเทียบกับราคา พยาบาลทุกคนจึงมีสื่อโทรทัศน์เป็นของตนเอง

จ. สถานภาพสมรส พยาบาลที่มีสถานภาพโสด ชอบใช้สื่อตามความพอใจของตนเป็นหลัก ซึ่งผิดกับพยาบาลที่มีครอบครัวแล้ว ซึ่งการใช้สื่อต้องคำนึงถึงคนในครอบครัวด้วย โดยเฉพาะถ้าครอบครัวนั้นมีเด็ก การเลือกใช้สื่อต้องเลือกเนื้อหาที่เหมาะสมกับเด็ก พ่อแม่จะเลือกใช้สื่อตามความพอใจของตนเองแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ได้ และส่วนใหญ่การใช้สื่อของพ่อแม่มักจะ เป็นไปตามความต้องการใช้สื่อของเด็ก เช่น พยาบาลที่มีลูกแล้วคนหนึ่งให้ข้อมูลว่าชอบชมวีดิทัศน์การ์ตูนกับลูก และพยาบาลชายคนหนึ่งชอบพาลูกไปวัด ให้ลูกอ่านหนังสือธรรมะ เนื่องจากตนเองได้รับการปลูกฝังเช่นนี้ในวัยเด็กเหมือนกัน และเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี นอกจากนี้พยาบาลคนหนึ่งที่ชอบอ่านการ์ตูนเป็นชีวิตจิตใจ เนื่องจากจากตอนเด็กนั้น คุณพ่อซื้อการ์ตูนแบบให้อ่านเป็นประจำ พอโตขึ้นทำให้ชอบอ่านการ์ตูนมาตลอด ปัจจุบันนี้ยังอ่านการ์ตูนอยู่

2. ความต้องการจำเป็นทางสังคมและจิตใจของพยาบาล ได้แก่

ก. เพื่อสนองต่อความต้องการการพักผ่อน เป็นการใช้สื่อเพื่อผ่อนคลายความเครียดที่มีมากเกินไป เป็นการใช้สื่อทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ด้วยการใช้สื่อที่ตนเองต้องการและพอใจ

ข. เพื่อการกระตุ้นอารมณ์ เป็นการใช้สื่อเพื่อแสวงหาความรื่นเริง ความสนุกสนาน ตื่นเต้น หรือความมันในอารมณ์ ความต้องการนี้พยาบาลมักได้รับการสนองตอบจากรายการโทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ เช่น เกมส์โชว์ที่ผู้ชมได้ลุ้นตลอดละครแนวผี ๆ เช่นเรื่องแม่นาคพระโขนง ละครสื่อ เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่าพฤติกรรมการใช้สื่อของพยาบาลนั้น ไม่มีการใช้สื่อเพื่อสนองต่อความต้องการทางเพศหรือใช้กระตุ้นอารมณ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง และผู้หญิงไทยนั้นถูกเลี้ยงดูให้อยู่ในกรอบจารีตประเพณี ให้เก็บความรู้สึกต้องการทางเพศไว้ ส่วนพยาบาลชาย 2 คนนั้นต่างก็มีครอบครัวและอยู่กับครอบครัวตลอด จึงไม่มีปัญหาทางด้านนี้ ดังนั้นการใช้สื่อของพยาบาลจึงไม่มีการตอบสนองความต้องการทางเพศหรือกระตุ้นอารมณ์มากนัก

ค. เพื่อการรับรู้ข่าวสาร คือการที่พยาบาลมีความต้องการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในด้านความต้องการที่จะ

มีความรู้ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในสังคม จึงจำเป็นต้องเข้าใจส่วนประกอบหรือความเป็นไปของสังคม โดยการรับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ

ง. ความต้องการหลักหนีสังคม เป็นการใช้อสื่อตามที่ตนเองต้องการหรือพอใจ เพื่อหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ หรือความตึงเครียดที่ตนเองได้รับ

ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นับว่ามีผลต่อการใช้อสื่อของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นอย่างมาก และปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการใช้อสื่อ แต่เป็นหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกันอันเป็นผลให้พยาบาลมีพฤติกรรมการใช้อสื่อขึ้นมา