



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดในงานหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน มีภาวะกดดันต่อร่างกาย จิตใจ ส่งผลให้มีความวิตกกังวลเกิดขึ้น เกิดความคับข้องใจ เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามขอบเขตหน้าที่ที่มีอยู่ ซึ่งมีองค์ประกอบของปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ งานที่ต้องใช้ความพยายามมาก งานที่ต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ความไม่ชัดเจนของงานทางด้านนโยบาย ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงานที่ไม่ดี กำลังเจ้าหน้าที่ในการทำงานไม่เพียงพอ ขาดโอกาสในความก้าวหน้า วนิภา ว่องวัจนะ (2535)

การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก เช่น ผู้ป่วย ญาติ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในทีมสุขภาพ ต้องมีการตัดสินใจในงานอยู่บ่อยครั้ง ลักษณะของงานที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วย เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามสูงมากในการให้บริการที่มีคุณภาพ สิทธิศักดิ์ พุกษปิติกุล (2543) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในที่นี้หมายถึงผู้ป่วยและญาตินั่นเองได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันได้แก่ มาตรฐานของการประกันคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งได้ระบุว่า ต้องเป็นคุณภาพบริการที่ตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาลักษณะของงานทางการพยาบาลประกอบกับการที่ต้องควบคุมให้งานบริการอยู่บนมาตรฐานที่กำหนดไว้ การที่ต้องประคับประคองความรู้สึกทั้งในผู้ป่วยและญาติ ต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่ได้กล่าวมาแล้ว Robbins (1998) กล่าวว่าความเครียดในงานมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

พยาบาลวิชาชีพมีลักษณะของการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความต้องการบริการที่มีคุณภาพสูงของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน ด้วยงบประมาณที่จำกัด การลดอัตรากำลังคนให้สอดคล้องกับนโยบายลดขนาดกำลังคนภาครัฐของรัฐบาล ส่งผลให้อัตรากำลังของพยาบาลวิชาชีพลดลงกว่าเดิม ทำให้

พยาบาลต้องรับภาระงานเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ปริมาณงานที่ต้องบริการผู้ป่วยที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากที่รัฐบาลประกาศใช้นโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับสถานบริการทั่วประเทศผ่านโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2545 ทำให้สถานบริการทุกแห่งมีการปรับเปลี่ยนระบบบริการเพื่อรองรับกับนโยบายดังกล่าว การที่ต้องแข่งขันเชิงธุรกิจสูงเพื่อให้มีการขึ้นทะเบียนของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทำให้พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรในสถานบริการทางสาธารณสุขในโรงพยาบาลต้องปรับตัวอย่างมากเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทัศนคติ บัญชีของ (2542) กล่าวว่า โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย เป็นสถานบริการสุขภาพสำหรับผู้รับบริการที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อน ที่ต้องการการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ และมีความต้องการการดูแลรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เป็นแหล่งวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ควรใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ลักษณะงานบริการจะเป็นบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูต่อการรักษาพยาบาลในสัดส่วน 25:75 บุคลากรประจำสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครสังกัด โรงพยาบาลทบวงมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสังกัดกระทรวงกลาโหม ประกอบด้วย แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางพยาบาลผู้มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง พยาบาลวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ซึ่งเป็นการรักษาในระดับทุติยภูมิ และตติยภูมิ ขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลในระบบนี้ ตามการปฏิรูประบบบริการการพยาบาลในระดับทุติยภูมิ และตติยภูมิ หมายถึง การบริการสุขภาพแก่ประชาชนทุกวัย ที่เน้นการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยและผลกระทบจากความเจ็บป่วยที่ซับซ้อนรุนแรงจนถึงวิกฤต ต้องการการช่วยเหลือจากบุคลากรด้านสุขภาพที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการสืบค้น การช่วยเหลือเพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหา การดูแลในระดับทุติยภูมิ และตติยภูมิยังครอบคลุมถึงการป้องกันการเจ็บป่วยซ้ำ การฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีศักยภาพสูงสุดหลังการเจ็บป่วย มีคุณภาพชีวิตที่ดี และต้องตอบสนองผู้ที่มีความจำเป็นได้อย่างทั่วถึง มีระบบการดูแลต่อเนื่อง ส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างสถานบริการในระดับเดียวกัน และต่างระดับ มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีระหว่างกัน จะเห็นว่าการปฏิรูประบบบริการการพยาบาลในระดับทุติยภูมิ และตติยภูมิ ซึ่งเป็นบริการของโรงพยาบาลสังกัด กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ก่อนปฏิรูประบบบริการการพยาบาล ในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ สภาพพยาบาลได้สำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพยาบาลในสถานบริการพบว่าปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ การที่มีปริมาณงานมากเกินไปที่จะทำงานให้สมบูรณ์ได้ การทำการรักษาเกินความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการเรียน การขาดที่ปรึกษาและแหล่งประโยชน์ทางวิชาการ ขาดการสนับสนุนจากองค์กรที่จะพัฒนางานใหม่ๆ

สถานบริการทางสาธารณสุขโรงพยาบาลรัฐ มีความเจริญทางด้านเทคโนโลยี มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย การที่ต้องมีกฎเกณฑ์มากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญที่มี จำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐรายวันเพิ่มมากขึ้น ความแออัดมีมาก ความเร่งรีบในการทำภารกิจรายวันมาก การจรรยาที่ติดขัดส่งผลต่อความเครียดในงานพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ

Robbins (1998) ได้กล่าวว่า ความเครียดในงานมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยทางด้านองค์การ ประกอบด้วย บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ กฎระเบียบขององค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ ดังกล่าวข้างต้นที่มากมาย ที่มีภาระงานมากเกินไปจะทำให้สมรรถนะได้ การทำการรักษาเกินความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการเรียน การขาดที่ปรึกษา และแหล่งประโยชน์ทางวิชาการ และขาดการสนับสนุน จากองค์การที่จะพัฒนา งานใหม่ๆ ความต้องการของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จากการสำรวจของสหภาพพยาบาล ทศนา บุญทอง (2542) กล่าวว่า ร้อยละ 54.90 ประชาชนรู้ว่าอาการเจ็บป่วยมีอาการรุนแรง ต้องการการรักษาจากผู้ชำนาญเฉพาะทาง อีก ร้อยละ 45.10 ของประชาชนที่มารับบริการรับรู้ว่าอาการเจ็บป่วยไม่รุนแรงมาก แต่ต้องการการรักษาที่ทำให้หายเร็วขึ้น นอกจากบทบาทของพยาบาลวิชาชีพและความต้องการของประชาชน เป็นสิ่งที่กดดันความรู้สึกในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแล้วยังมี กฎระเบียบขององค์การที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงาน เป็นแรงกดดันต่อความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพด้วย

กฎระเบียบขององค์การ จากการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงโดยให้มี ลักษณะ การจัดการที่เป็นอิสระ สามารถกำหนดระเบียบและวิธีการทำงานของตนเองได้โดยไม่ต้อง พึ่งพาระเบียบราชการที่ไม่คล่องตัว ประชาชนทุกคนมีหลักประกันและเข้าถึงบริการสุขภาพ การสร้าง กฎเกณฑ์ในปัจจุบันมีการสร้างกฎเกณฑ์ต่างๆ มากขึ้น มีกฎระเบียบที่ทันสมัย ปฏิบัติได้ และมีความ ยืดหยุ่นที่เอื้อประโยชน์ต่อคุณภาพของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนด "มาตรฐาน" เพื่อให้เกิด การยอมรับ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งกดดันต่อความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพเป็นอย่างยิ่ง ผู้ที่จะนำองค์การ ให้เข้าสู่เป้าหมายมาตรฐานของงานได้ในเบื้องต้นในทางการปฏิบัติ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย

ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้น ที่มีบทบาทสำคัญใน การนำองค์การไปสู่เป้าหมาย การปฏิรูประบบบริการการพยาบาล จำเป็นต้องปฏิรูประบบการบริหาร การพยาบาล ระบบการบริหารต้องเน้นการมีส่วนร่วมของพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจ ในการตัดสินใจ มีความยืดหยุ่นที่เอื้อประโยชน์ต่อคุณภาพของงาน และมีสายบังคับบัญชาที่สั้น ประสานงานกันได้โดยง่ายและทั่วถึง เหล่านี้เป็นการปฏิรูประบบการบริหารการพยาบาลเพื่อนำ องค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย Robbins (1998) กล่าวว่า ถ้าผู้บริหารโดยเฉพาะหัวหน้าหอ ผู้ป่วยขาดคุณลักษณะดังกล่าว จะสร้างแรงกดดันความรู้สึกให้กับพยาบาลวิชาชีพได้ ทำให้พยาบาล วิชาชีพเกิดความเครียดได้ เพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่างต้องร่วมกันทำงานเป็นทีม

โดยมีผู้รับบริการเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงาน ทางด้านพยาบาลวิชาชีพต้องมาร่วมกันทำงานเป็นทีม หัวหน้าพยาบาลเป็นผู้นำที่ทำให้เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ เพราะเป็นผู้นำนโยบายมาปฏิบัติเพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่เป็นเป้าหมายหลัก คือ ความเป็นเลิศในการบริการเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน

เมื่อมีความเครียดในงานเกิดขึ้นแล้ว Robbins (1998) กล่าวว่า ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ผลทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ ผลทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ความพึงพอใจในงานลดลง ทางพฤติกรรมแสดงออกโดยประสิทธิภาพการทำงาน ลดลง ขาดงาน และลาออกจากงาน อินทรา บัวสกุล (2543) กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมและการแสดงออกที่บ่งบอกว่าเสี่ยงต่อการมีปัญหาสุขภาพจิต ได้แก่ การแสดงออกทางพฤติกรรม ลักษณะท่าทาง กระด้างก้าวร้าว ไม่มีสัมมาคารวะ ไม่สุภาพ ไม่ทำตามคำสั่ง ดื้อดึง เหม่อลอย เก็บตัว เชื่องซึม การพูด พูดก้าวร้าวไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม ได้เถียง เสียงดังเอะอะ โวยวาย พูดน้อย ไม่อยากพูด ซึม ความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวหรือเพื่อนไม่ดี มีเพื่อนน้อย การแสดงออกด้านอารมณ์ และความคิด มีอารมณ์รุนแรง โกรธง่ายฉุนเฉียว ไม่รู้จักระงับอารมณ์ ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ วิตกกังวล เครียด ย้ำคิดย้ำทำ จะเห็นว่ากรณีมีความเครียด ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข ช่วยเหลือ ปล่อยไว้มีผลต่อปัญหาสุขภาพจิต

วิลาวัลย์ โภธิปัสสา (2540) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพจากโรงพยาบาลในสี่เหล่าทัพ จำนวน 227 คน เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสี่เหล่าทัพ พบว่า ตัวแปรที่มีผลกระทบทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตัวแปรที่มีผลกระทบทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ สภาพการทำงาน และความเครียด

ผลของความเครียดในงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เนื่องจาก การปรับตัวต่อความเครียดของแต่ละคนแตกต่างกัน และการใช้วิธีการเผชิญความเครียดในงานของแต่ละคน

Robbins (1998) วิธีเผชิญความเครียดในงานประกอบด้วย การเผชิญความเครียดในระดับบุคคลเช่น การเปลี่ยนแปลงการบริหารเวลา การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย การเข้ากลุ่มสังคม และมีจิตใจที่ดีการมองโลกในแง่ดี ทำให้สามารถเผชิญกับความเครียดในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) พบว่า ถ้าบุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม มีผลทำให้ความเครียดลดลงและหมดไป

นิโรบล กนกสุนทรรัตน์ และคณะ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและการเผชิญความเครียดของพยาบาลจบใหม่ของการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลรามธิบดี จำนวน 83 คน 47 คน มีความเครียดจากการปฏิบัติงานสามารถจัดกลุ่มได้

6 ประเภท จากการขาดประสบการณ์ การที่ต้องดูแลผู้ป่วยหนัก การสื่อสารระหว่างบุคคล การปรับตัวให้เข้ากับบุคลากร การปฏิบัติกิจกรรมทางการพยาบาล และมีวิธีการเผชิญความเครียดโดยการเผชิญหน้ากับปัญหา การปรับอารมณ์ และการบรรเทาความรู้สึก

วรินทร์ บุญเยี่ยม (2543) ศึกษากลวิธีการจัดการความเครียดจากการทำงาน พบว่ากลุ่มคนที่เครียดมีกลวิธีการจัดการความเครียดแตกต่างกัน เช่น การจัดการที่อารมณ์ตนเอง การหลีกเลี่ยงปัญหา และการมองโลกในแง่ร้ายบ้าง และมักจะใช้วิธีการเผชิญกับปัญหาน้อย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในการศึกษาความเครียดจากการทำงานในพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพ จะเห็นได้ว่าพยาบาลวิชาชีพมีความเครียดในงานและในชีวิตส่วนตัวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความเครียดในงาน ผลของความเครียดในงาน และการเผชิญความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยยึดกรอบแนวคิดของ Robbins (1998) อธิบายความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญความเครียดในงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ เพื่อศึกษาความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ ความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ความเครียดในระดับต่ำจะมีประโยชน์ช่วยกระตุ้น และส่งเสริมการทำงานให้สำเร็จไปได้ด้วยดี แต่ถ้าความเครียดในระดับสูงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่ได้รับการแก้ไข จะมีผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความสามารถในการทำงานลดลง ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ถ้าเกิดขึ้นกับพยาบาลย่อมเป็นผลเสียต่อสวัสดิภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย ฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าพยาบาลวิชาชีพมีความเครียดในงานระดับใด และตัดสินใจใช้วิธีการเผชิญความเครียดในงานอย่างไร มากน้อยเพียงไร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน และสามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญกับความเครียดในงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พยาบาลวิชาชีพจะต้องเผชิญ ซึ่งจะได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข จัดการกับความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาระดับความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ

## ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในระดับโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงกลาโหม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญความเครียดในงาน

## สมมติฐานการวิจัย

ด้วยปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลรัฐ ในด้านความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและนโยบายต่างๆ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การได้รับข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อบทบาทพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลรัฐ บทบาทพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การที่ต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการ การประสานงานในหน่วยงานต่างๆ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยทำให้การดูแลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลรัฐซับซ้อนมากขึ้น ต้องมีกฎเกณฑ์ในการบริหารงานมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญที่มี จำนวนผู้ป่วยที่มากในโรงพยาบาลรัฐ ความแออัดที่มีมาก ความเร่งรีบในการทำภารกิจรายวัน รวมทั้งภาวะการจราจรที่ติดขัดส่งผลต่อความเครียดในงานพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลรัฐ จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

ความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญความเครียดในงานรายด้านและโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลรัฐ อยู่ในระดับมาก

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความคิด ความวิตกกังวล ซึมเศร้า สับสน การตัดสินใจไม่ได้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดความเจ็บป่วย ของพยาบาลวิชาชีพ ที่เกิดขึ้นจากความกดดันจากการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งระดับความเครียดในงานพิจารณาจากต้นเหตุความเครียดในงาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด

โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน อายุงาน เงินเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย บทบาทพยาบาลวิชาชีพ กฎระเบียบขององค์การ ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2. **ผลของความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง การแสดงออก ทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางพฤติกรรม

1. ทางร่างกาย หมายถึง อาการแสดงหรือรับรู้ว่ามีเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง เป็นต้น

2. ทางจิตใจ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพถึงสภาวะจิตใจที่เกิดจากความเครียดในงาน ซึ่งประเมินได้จากความวิตกกังวล กัดดัน ความพึงพอใจในงานลดลง

3. ทางพฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ว่าการกระทำหรือการแสดงออกของพยาบาล ว่ามีการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง การขาดงาน การลาออกจากงานได้

3. **การเผชิญความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง พฤติกรรม หรือรูปแบบ การเผชิญความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพที่แสดงออกโดยพยาบาลรับรู้ว่าการกระทำเพื่อ เป้าหมายในการจัดการปัญหา หรือควบคุมความรู้สึก หรือลดความเครียดของตนเองโดยใช้วิธีการใน การเผชิญความเครียดในงาน ดังนี้ 1. การเผชิญกับปัญหา 2. การหลีกเลี่ยงปัญหา 3. การอาศัยแหล่ง ความช่วยเหลือ 4. การมองโลกในแง่ร้าย 5. การมองโลกในแง่ดี 6. การบรรเทาความรู้สึก

**โรงพยาบาลรัฐ** หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

**พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการ 1 ปี ขึ้นไป

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย**

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐ นำไปใช้ในการบริหาร เพื่อลดความเครียดของ พยาบาลวิชาชีพ

2. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพต่อไป