ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์

Factors related to stress among nurse aids in the outpatient department at a tertiary hospital under the Department of Medical Services

มิตร ศรีมังคละ และอาณัติ วรรณศรี
Mitr Srimangkala, and Arnut Wannasri
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
Nopparatrajathanee Hospital

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความเครียด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม การทำงาน และความเครียด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่วยเหลือคนไข้มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ (M = 0.78, SD = 0.43) การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ($r = -0.323$, $p < .01$) ปัจจัยที่สามารถทำนายความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 13.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความเครียด, พนักงานช่วยเหลือคนไข้, โรงพยาบาลตติยภูมิ

Abstract

This research aimed to survey stress among nurse aids in the outpatient department at a tertiary hospital under the Department of Medical Services and factors related to stress. The sample of 87 nurse aids in the outpatient department at a tertiary hospital, was purposively selected. Research tools were questionnaires on demographic data,

Corresponding author E-mail: mith.284284@hotmail.com
วันที่รับบทความ: 1 สิงหาคม 2562 วันที่ตอบรับบทความ: 12 มกราคม 2563

social support, working, and stress. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. Results indicated that nurse aids had stress at the normal level (M = 0.78, SD = 0.43). Social support had negative correlation with stress (r = -0.32, p < .01). The predictors of stress were social support, working including relationship with colleagues. They could explain the variance of stress 13.1 percent at p < .05.

Keywords: Stress, Nurse Aids, Tertiary Hospital

ความสำคัญของปัญหา

ความเครียด เป็นปัญหาทางสุขภาพจิตอีกปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกคน ทุกอาชีพ ทุกเพศ และวัย ความเครียดในแต่ละบุคคลมีการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เช่น รู้สึกวิตกกังวล ไม่มีสมาธิในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนลดลง สาเหตุของความเครียดมีหลากหลาย อาทิ จำนวนชั่วโมงการทำงาน การได้รับสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อน การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น (สุพรรณี พุ่มแฟง, และบุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2558) ความเครียดที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคคล แต่ผลของความเครียดส่งผลต่อบุคคลเป็นอันดับแรก โดยแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ อาทิ รู้สึกไม่พึงพอใจ วิตกกังวล เบื่อหน่าย กังวล นอนไม่หลับ ไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ลาป่วย และขาดงาน (ปัญจศิลป์ สมบูรณ์, 2552) จากการประชุมระหว่างชาติเรื่องความเครียดของกรมสุขภาพจิตร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และองค์กรอนามัยโลก พบว่าคนไทยมีความเครียดไม่ต่ำกว่า 12 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 20 ของประชากร และมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ (ชนิดา ชัยวิรุฬห์, 2553) กรมสุขภาพจิตได้รายงานสถานการณ์ความเครียดของคนไทย ปี พ.ศ. 2552 ถึง 2555 พบว่าคนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดสูงสุดเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆ สาเหตุส่วนใหญ่ของความเครียดเกิดจากปัญหาการเงิน การงาน ครอบครัวและสิ่งแวดล้อม (กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต, 2557)

พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ร่วมกับแพทย์ พยาบาลและทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ทำงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของพยาบาลวิชาชีพ ลักษณะงานในหน้าที่ของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ มีอาทิ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ ช่วยเหลือพยาบาลในการประเมินสภาพผู้ป่วย ช่วยเหลือผู้ป่วยในรายที่ช่วยเหลือตนเองได้น้อย เป็นต้น บางครั้งต้องทำงานอย่างเร่งด่วนเกี่ยวข้องกับความเป็น และความตายของผู้ป่วยที่มีอาการวิกฤตหรือคุกคามต่อชีวิต ต้องทำงานแข่งกับเวลาและอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตราย นอกจากนี้ ยังต้องทำงานร่วมกับอาชีพและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ย่อมเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่อันไม่พึงประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างได้ การเผชิญปัญหาเหล่านั้น อาจทำให้เกิดความเครียดในช่วงสั้น ๆ เช่น การทำงานช้าลง การตัดสินใจลดลง เกิดปัญหาในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน หรือเกิดความเครียดอย่างเรื้อรังที่ทำให้เกิดโรคได้ เช่น โรคทางระบบประสาทและสมอง ไมเกรน โรคกระเพาะ เป็นต้น (ญาณิภา จันทร์บำรุง, 2555)

พนักงานช่วยเหลือคนไข้จึงเป็นอีกอาชีพที่ทำงานภายใต้ความกดดันและมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเครียดได้เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่นๆ ในทีมสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาลหรือเภสัชกร แต่ยังไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากนักที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานในวิชาชีพนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องนี้ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการ

พัฒนาแนวทางป้องกันการเกิดความเครียด ส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. สำรวจความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์

2. หาปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ โดยใช้ตัวทำนาย ได้แก่ อายุ การสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างหรือนโยบายขององค์กร และการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานช่วยเหลือคนไข้ แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ มีความเครียดอยู่ในระดับต่าง ๆ

2. อายุ การสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยการทำงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างหรือนโยบายขององค์กร และการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ สามารถทำนายความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ได้

กรอบแนวคิดการวิจัย ใช้รูปแบบความเครียดในการทำงาน (Model of work stress) ของ Palmer, Cooper และ Thomas (2004) ที่อธิบายว่าความเครียดในการทำงาน (Work stress) เป็นปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Potential hazards)ได้แก่ ความต้องการ (Demand) การควบคุม (Control) การสนับสนุน (Support) สัมพันธภาพ (Relationships) บทบาท (Role) และการเปลี่ยนแปลง (Change) อาการของบุคคลเมื่อเกิดความเครียดมีอาทิ ความดันโลหิตสูง หงุดหงิด มีอารมณ์ทางลบ ปวดหลัง ตึงเครียด ใจสั่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ กระเพาะอาหารและลำไส้ถูกรบกวน ในงานวิจัยนี้ใช้ สาเหตุของความเครียดได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างหรือนโยบายขององค์กร การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยตัวบุคคล ได้แก่ อายุ เขียนปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดได้ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ชนิดของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 87 คน เลือกแบบเจาะจง โดยเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 6 เดือน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ได้จำนวน 110 คน

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อคำถาม 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การสนับสนุนทางสังคม มีจำนวน 8 ข้อ การตอบใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ ไม่จริงเลย (1 คะแนน) เป็นจริงเล็กน้อย (2 คะแนน) เป็นจริงปานกลาง (3 คะแนน) เป็นจริงมาก (4 คะแนน) เป็นจริงมากที่สุด (5 คะแนน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการทำงาน มีจำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 **ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน** มีจำนวน 8 ข้อ

หมวดที่ 2 **สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน** มีจำนวน 6 ข้อ

หมวดที่ 3 **โครงสร้างหรือนโยบายองค์กร** มีจำนวน 5 ข้อ

หมวดที่ 4 **การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ** มีจำนวน 5 ข้อ

การตอบใช้เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่จริงเลย (0คะแนน) เป็นจริงน้อย (1 คะแนน) เป็นจริงปานกลาง (2 คะแนน) เป็นจริงมาก (3 คะแนน) เป็นจริงมากที่สุด (4 คะแนน)

ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปใช้กับผู้ช่วยเหลือคนไข้ จำนวน 30 คน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.82

ส่วนที่ 4 **ความเครียด** ผู้วิจัยปรับจากแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 18 ข้อ ใช้มาตรประมาณค่า 4 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย (0 คะแนน) เป็นครั้งคราว (1 คะแนน) เป็นบ่อย (2 คะแนน) และเป็นประจำ (3 คะแนน) แปลความหมายของระดับความเครียดโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ 1.46-3.00 หมายถึง มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติมาก 1.26-1.45 หมายถึง มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติปานกลาง 0.86-1.25 ระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย และ 0.26-0.85 มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และ 0.00-0.25 หมายถึง มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน สิงหาคม 2561

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการวิจัยและจริยธรรมของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2561 ตามหนังสือเลขที่ 28/2561 การวิจัยนี้ไม่มีการละเมิดสิทธิ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดการวิจัยและสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมวิจัย และขอผู้เข้าร่วมการวิจัยลงชื่อในใบยินยอม

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยเข้าพบกลุ่มพนักงานช่วยเหลือคนไข้ แนะนำตนเอง และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกหัวข้อ และนัดรับแบบสอบถามคืนที่แผนกของพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ปฏิบัติงาน ภายใน 1 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืน 87 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยาย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ ร้อยละ 81.6 เป็นหญิง ร้อยละ 18.4 เป็นชาย ร้อยละ 42.53 มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.03 มีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 17.24 มีอายุในช่วง 21-30 ปี และร้อยละ 9.20 มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 60.92 มีสถานภาพสมรสเป็นคู่ และเป็นโสด มีร้อยละ 60.92 และร้อย 26.43 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 51.72 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ11.49 มีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 42.53 มีรายได้เฉลี่ย 1,0001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 28.73 และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 5.75

2. ผลการสำรวจระดับความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ พบว่า กลุ่มของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ (M = 0.78, SD = 0.43) จำนวนผู้ที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่าง ๆ มีดังนี้ ผู้ที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ มีร้อยละ 13.8 ระดับปกติ ร้อยละ 37.9 ระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย ร้อยละ 35.6 ระดับสูงกว่าปกติปานกลาง ร้อยละ 10.3 และระดับสูงกว่าปกติมาก ร้อยละ 2.3 พนักงานช่วยเหลือคนไข้ มากกว่า ร้อยละ 60 มีอาการเป็นบางครั้งใน 6 จาก 18 อาการของความเครียด ได้แก่ 1) รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ (71.26%) 2) นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ (66.67%) 3) รู้สึกสับสนในความคิดของตนเอง (66.67%) 4) รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ (65.52%) 5) รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ (60.92%) และ 6) ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย (60.92%) (ตาราง 1)

ตาราง 1 จำนวน (f) และร้อยละ (%) ของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ จำแนกตามความบ่อยครั้งของการเกิดอาการและรายข้อของความเครียด (n = 87)

อาการของความเครียด	ไม่เคยเลย		เป็นบางครั้ง		เป็นบ่อย ๆ		เป็นประจำ	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	20	22.99	58	**66.67**	4	4.60	5	5.74
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	17	19.54	62	**71.26**	6	6.90	2	2.30
3. ไม่อยากพบปะผู้คน	32	36.78	52	59.77	2	2.30	1	1.15
4. รู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า	44	50.59	39	44.83	2	2.30	2	2.30
5. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	22	25.29	53	**60.92**	11	12.64	1	1.15
6. รู้สึกว่างานทุกอย่างต้องแข่งขันกับคนอื่น	33	37.93	44	50.57	8	9.20	2	2.30
7. รู้สึกสับสนในความคิดของตนเอง	23	26.43	58	**66.67**	4	4.60	2	2.30
8. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	24	27.59	47	54.02	13	14.94	3	3.45
9. ไม่สามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง	37	42.53	49	56.32	1	1.15	0	0.00
10. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	27	31.03	53	**60.92**	7	8.05	0	0.00
11. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	36	41.38	40	45.98	10	11.49	1	1.15

อาการของความเครียด	ไม่เคยเลย		เป็นบางครั้ง		เป็นบ่อย ๆ		เป็นประจำ	
	f	%	f	%	f	%	f	%
12. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	38	43.68	45	51.72	4	4.60	0	0.00
13. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	19	21.84	57	**65.52**	11	12.64	0	0.00
14. รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง	29	33.33	50	57.47	6	6.90	2	2.30
15. ความคิดสับสนทำอะไรไม่ถูก	36	41.38	47	54.02	3	3.45	1	1.15
16. เบื่อการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม	29	33.33	45	51.73	12	13.79	1	1.15
17. รู้สึกรำคาญที่ทำงานร่วมกับ คนอื่น	29	33.33	49	56.32	7	8.05	2	2.30
18. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร	28	32.18	45	51.73	14	16.09	0	0.00

3. ผลการหาปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์โดยใช้ตัวทำนาย ได้แก่ อายุ การสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานโครงสร้าง หรือนโยบายขององค์กร และการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3.1 ตัวทำนายที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดได้แก่การสนับสนุนทางสังคม ($r = -.323$, $p < .01$) ส่วนตัวทำนายอีก 5 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ของตัวทำนายพบมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันจำนวน 9 คู่จาก 15 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ตาราง 2)

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ระหว่างคู่ของตัวแปรที่ศึกษา (n = 87)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7
1. ความเครียด	1.000						
2. อายุ	.132	1.000					
3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	.192	.151	1.000				
4. สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.210	.219*	.438***	1.000			
5. โครงสร้างหรือนโยบายขององค์กร	.168	.323**	.441***	.360**	1.000		
6. การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.185	.264*	.422***	.475***	.441***	1.000	
7. การสนับสนุนทางสังคม	-.323**	-.150	.074	-.028	-.070	-.077	1.000

3.2 ปัจจัยที่สามารถทำนาย ความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยการทำงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานโดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดได้ ร้อยละ 13.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ตาราง 3)

ส่วน อายุ ปัจจัยการทำงานด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างหรือนโยบายองค์กรและการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่สามารถทำนายความเครียดพนักงานช่วยเหลือคนไข้ได้ (ตาราง 3)

ตาราง 3 ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (n = 87)

ปัจจัยทำนาย	B	SEB	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	14.449	5.227	-	2.764	.007
การสนับสนุนทางสังคม (S)	-0.556	0.165	-0.339	-3.359	.001
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน (R)	0.393	0.182	0.217	2.152	.034

$F = 7.465$, $p < .001$, $R^2adj = 0.131$

เขียนเป็นสมการทำนายความเครียดได้ดังนี้

สมการทำนายที่ใช้คะแนนดิบ $Y_{\text{ความเครียด}} = 14.449 - 0.556X_S + 0.393 X_R$

สมการทำนายที่ใช้คะแนนมาตรฐาน $Z_{\text{ความเครียดr}} = - 0.339 Z_S + 0.217 Z_R$

การอภิปรายผลการวิจัย

1. พนักงานช่วยเหลือคนไข้แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง สังกัดกรมการแพทย์ โดยรวมมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ โดยเป็นผู้ที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 13.8 ระดับปกติ ร้อยละ 37.9 ระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย ร้อยละ 35.6 ระดับสูงกว่าปกติปานกลาง ร้อยละ 10.3 และระดับสูงกว่าปกติมาก มีเพียง ร้อยละ 2.3 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับ ธัญยธรณ์ ทองแก้ว และศิริลักษณ์ ศุภปิติพร (2561) ที่พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยหรือไม่รุนแรง รองลงมาคือ ความเครียดระดับปานกลาง ซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ไม่มีผลกระทบรุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายต่อร่ายกายและเป็นความเครียดที่ก่อให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (อารยา สัมพันธพงษ์, สุรชาติ ณ หนองคาย, และดุสิต สุจิรารัตน์, 2558)

2. การสนับสนุนทางสังคม และการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานสามารถทำนายความเครียดของพนักงานช่วยเหลือคนไข้ได้ ส่วนอายุ และปัจจัยการทำงานอีก 3 ด้านไม่สามารถทำนายความเครียดได้ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วน สอดคล้องกับปัญจศิลป์ สมบูรณ์ (2552) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด คือ การสนับสนุนทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และของปาณิภา เสียงเพราะ ทัศนีย์ รวิวรกุล และอรวรรณ แก้วบุญชู (2557) พบว่าการสนับสนุนทางสังคม สามารถทำนายโอกาสการเกิดความเครียดจากการทำงาน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับธัญยธรณ์ ทองแก้ว (2559) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารของโรงพยาบาล ควรตระหนักการป้องกันความเครียดในระดับต่ำไปเป็นระดับสูงต่อไปโดยส่งเสริมให้มีการสนับสนุนทางสังคมและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของพนักงานช่วยเหลือคนไข้

2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ชัดเจนและถูกต้องที่สุดเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงและแนวทางการจัดการความเครียด

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต. (2557). *สุขภาพจิตของประชาชน.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักข่าวพานิชย์.

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต. *แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง.* สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2562, จาก https://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/document/160107145213909383.pdf.

ชนิตา ชัยวิรุฬห์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบ้านแพ้ว* (องค์การมหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ญาณิภา จันทร์บำรุง. (2555). *ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาของบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี, ปทุมธานี.

ธัญยธรณ์ ทองแก้ว, และศิริลักษณ์ ศุภปิติพร. (2561). *ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. เวชศาสตร์ร่วมสมัย, 62*(2), 197-209.

ปัญจศิลป์ สมบูรณ์. (2552). *ความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในเจ้าหน้าที่กู้ชีพร่วมกตัญญูที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ปาณิภา เสียงเพราะ, ทัศนีย์ รวิวรกุล, และอรวรรณ แก้วบุญชู. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลเฉพาะโรคมะเร็ง เขตภาคกลาง. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 8*(1), 17-27.

สุพรรณี พุ่มแฟง, และบุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร. (2558). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิ. *วารสารเกื้อการุณย์, 22*(2), 140-153.

อารยา สัมพันธพงษ์, สุรชาติ ณ หนองคาย, และดุสิต สุจิรารัตน์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ, 31*(1), 94-100.

Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2004). A model of work stress to underpin the health and safety. Executive advice for tackling work-related stress and stress risk assessments. *Counselling at Work,* Winter, 2-5.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd.ed.). New York: Harper & Row.