

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช

วิภัสสร มากนกร วัฒน บัญกอบ จันทรจาริ เกตุมาโร และ เกษม ชูรัตน์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราชมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ร้อยละ 40.20
2. ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยทางครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
3. ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยทางครอบครัว ร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ได้ร้อยละ 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน โรงพยาบาลศิริราช

FACTORS EXERTING EFFECTS ON THE STRESS OF MEDICAL RECORDS PERSONNEL AT SIRIRAJ HOSPITAL

Wipatsron Maknakhon, Wat Bhungob, Chanjaree Getmaro,
and Kasem Chooratna

Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

Abstract

In this study, the researcher studied (1) factors exerting effects on the stress of Medical Records personnel at Siriraj Hospital; and (2) the relationships of factors exerting effects on the stress of the personnel. The samples consisted of 117 Medical Records personnel employed at Siriraj Hospital. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean, and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient method and stepwise multiple regression analysis (SMRA) were also employed by the researcher. Statistical significance was set at the .05 level.

Findings were as follows:

1. The personnel under study exhibited stress at the high level (40.20 percent).
2. The factors of work and family were found to be positively correlated with the stress of the personnel at the statistically significant level of .05.
3. Insofar as concerned predictive factors, at 29 percent, the factors of work and family exerted effects on the stress of the personnel at the statistically significant level of .05.

Keywords: Factors Exerting Effects on the Stress, Medical Records personnel, Siriraj Hospital

บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการศึกษา จึงส่งผลให้การดำเนินชีวิตประจำวันของประชากร มีความรีบเร่ง ดิ้นรนต่อสู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการและความอยู่รอด จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ในสถานะที่มีแรงกดดันในด้านการแข่งขันกันนี้ จึงอาจเกิดความเครียดในแต่ละคนได้ ซึ่งความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัย ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัวและเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ความเครียดเป็นเรื่องที่มีกันทุกคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา การคิด และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อย แต่ถ้ารู้สึกว่ปัญหานั้นร้ายแรง แต่พอจะรับมือไหวเราก็จะไม่เครียดมาก แต่ถ้าเรามองปัญหานั้นใหญ่ ไก่ไม่ไหว และไม่มีใครช่วยได้เราก็จะเครียดมาก ซึ่งความเครียดในระดับที่พอดี ๆ จะช่วยกระตุ้นให้เราพลังความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ดีขึ้น (Nedratree Thaosom, 2012)

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทย โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในเมืองใหญ่ ๆ นำไปสู่ปัญหาที่ร้ายแรง เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า หรืออาจนำไปสู่ปัญหาการฆ่าตัวตาย ที่นับวันยังมีแนวโน้มที่สูงขึ้น จากสถิติผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจำแนกตามหน่วยนับปี 2557 ที่ โรงพยาบาลศิริราช 1,931,119 ราย 2,483,683 ครั้ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานโรงพยาบาลศิริราช เนื่องด้วยภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ก่อให้เกิดปัญหาความเครียดตามมา นอกจากนี้ยังอาจนำไปสู่การเป็นโรคทางกายต่าง ๆ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ อันจะเป็นผลกระทบต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตประจำวัน คนที่มีความเครียดมากจะขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ ขาดความรอบคอบในการทำงาน มักจะทำความผิดพลาด ขาดสมาธิในการทำงานเสมอ (Darin Chareonsawad, 2006)รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อจิตใจ เกิดอารมณ์หงุดหงิด คับข้องใจ ไม่พึงพอใจในการทำงาน ชอบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลและวิจารณ์ผู้อื่น ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจทำให้เกิดความบกพร่องต่อการประสานงานของระบบประสาทและสมอง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง การทำงานล่าช้ากว่าปกติและส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยรวมได้ (Patcharin Kamthonthanakan, 2008)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อป้องกันปัญหาความเครียดและลดปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด อีกทั้งเป็นแนวทางลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และสามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชนผู้รับบริการและประเทศชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช
2. ปัจจัยทางครอบครัวส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

หน่วยที่ปฏิบัติงาน สถานที่พักอาศัย ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภาระทางครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการทำงาน จำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยทางครอบครัว จำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของกรมสุขภาพจิต (Department of Mental Health, 2018) คือ รุนแรง มากที่สุด มาก ปานกลาง และเล็กน้อย

ขั้นที่ 2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราชที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.70

2. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจคุณภาพ ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยต่อไป

ขั้นที่ 3 การเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ หน่วยรหัสโรค จำนวน 61 คน หน่วยธุรการ จำนวน 8 คน หน่วยรายงานสถิติทางการแพทย์ จำนวน 17 คน หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยนอก จำนวน 22 คน หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยใน จำนวน 5 คน พนักงานรับ-ส่งแฟ้ม จำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 117 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง (sampling) แบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำการแบ่งหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียน ออกเป็น 6 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยรหัสโรค หน่วยธุรการ หน่วยรายงานสถิติทางการแพทย์ หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยนอก หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยใน และพนักงานรับ-ส่งแฟ้ม

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน ตามสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียน

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยวิธีการจับสลาก เพื่อเลือกรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียนทั้ง 6 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยรหัสโรค หน่วยธุรการ หน่วยรายงานสถิติ

ทางการแพทย์ หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยนอก หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยใน และพนักงานรับ-ส่งแฟ้ม จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 117 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยทางครอบครัว จำนวน 11 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 20 ข้อ รวมทั้งหมด จำนวน 65 ข้อ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราชที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม ถึง 30 ตุลาคม 2560 ได้ข้อมูลครบถ้วนคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน ปัจจัยทางครอบครัว ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และหาค่าการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความเครียด

ระดับความเครียด	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเครียดน้อย	0-24 คะแนน	6	5.10
ความเครียดปานกลาง	25-42 คะแนน	46	39.30
ความเครียดสูง	43-62 คะแนน	47	40.20
ความเครียดรุนแรง	63 คะแนนขึ้นไป	18	15.40
รวม		117	100.00

*ใช้เกณฑ์การแปลผลตามกรมสุขภาพจิต

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน และความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช

ปัจจัยการทำงาน	ความเครียด	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p value
1. ลักษณะงาน	.415*	.000
2. บทบาทหน้าที่	.514*	.000
3. ความสัมพันธ์สภาพในการทำงาน	.558*	.000
4. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	-	-

*p < .05

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางครอบครัว และความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน โรงพยาบาลศิริราช

ปัจจัยทางครอบครัว	ความเครียด	
	ค่าสัมประสิทธิ์-สหสัมพันธ์ (r)	p value
1. ฐานะทางเศรษฐกิจ	.445*	0.00
2. สถานะครอบครัว	.543*	0.00
3. ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว	.572*	0.00
รวม		0.00

* $p < .05$

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ตามปัจจัยการทำงาน

ขั้นที่	ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. Error (b)	β	t	Sig
1	ความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน	.16	.057	0.27	3.23*	.012
2	โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	.15	.054	0.22	2.81*	.006

* $p < .05$, $a = 3.87$, $R = .56$, $R^2 = .36$, Adjusted $R^2 = .29$, $SE_{est} = .38$

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ตามปัจจัยทางครอบครัว

ขั้นที่	ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. Error (b)	β	t	Sig
1	ฐานะทางเศรษฐกิจ	.17	.074	0.23	2.26*	.026
2	สถานะครอบครัว	.22	.053	0.34	4.23*	.000
3	ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว	.14	.054	0.20	2.56*	.012

* $p < .05$, $a = 1.81$, $R = .60$, $R^2 = .36$, Adjusted $R^2 = .33$, $SE_{est} = .39$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาวิน สุวรรณบุปผา (Shanawin Suwanbubpa, 2007); ปารวี ทองแพง (Parawee Thongpaeng, 2004); กนกพร สุขขารมณ (Kanokporn Sukkharom, 2000); ประณิตา ประสงค์จรรยา (Pranita Prasongchanya, 1999); ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (Srisawat Nontprasert, 1998) ที่พบว่า ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

2. ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยทางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนาวิน สุวรรณบุปผา (Shanawin Suwanbubpa, 2007); ภารดี คำมา (Paradee Kamma, 2003); ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (Srisawat Nontprasert, 1998) ที่พบว่า ปัจจัยทางครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

3. ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยทางครอบครัว ร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ได้ร้อยละ 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.20 ด้านปัจจัยทางครอบครัว อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.45 โดยประยุกต์ตามเกณฑ์ของ Best (1981, p. 182) ด้านระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.37 ส่วนระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้เกณฑ์การแปลผลตามกรมสุขภาพจิต พบว่า ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 40.20

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า

1.1. ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2. ปัจจัยทางครอบครัว ประกอบด้วย ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานะครอบครัว และความสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ทั้ง 3 ปัจจัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด พบว่า

2.1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ด้านปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ที่สามารถทำนายปัจจัยการทำงานได้ร้อยละ 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช ด้านปัจจัยทางครอบครัว ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานะครอบครัวและความสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ที่สามารถทำนายปัจจัยทางครอบครัวได้ร้อยละ 33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราชมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ร้อยละ 40.20 จำนวน 47 คน ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่การดูแลสุขภาพจิตของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และพึงระวังไม่ให้เกิดความเครียดในการทำงานจนมากเกินไป เพราะจะส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพจิตและสุขภาพกายของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นการมีสุขภาพจิตที่ดีหมายถึงการมีสุขภาพกายที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีด้วย

2. ด้านอายุของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มากที่สุด คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 70 คน และเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ที่อายุน้อยอาจมีความอดทนจากการทำงานน้อย เนื่องจากโดนคนมารับบริการตำหนิอาจแสดงอาการที่ไม่เหมาะสม ควรให้ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าในแต่ละแผนกอบรมสั่งสอน

อย่างใกล้ชิดในเรื่องคำพูด บุคลิกลักษณะที่แสดงออก และโรงพยาบาลควรมีการจัดอบรมในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ ที่พึงปฏิบัติเพิ่มเติมให้แก่เจ้าหน้าที่

3. ด้านครอบครัวมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เนื่องมาจากปัจจัยด้านฐานะทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่มีค่าครองชีพสูงขึ้น ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย จึงควรเพิ่มค่าครองชีพให้แก่เจ้าหน้าที่ มีหอพักให้พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยพักฟรีหรือพักในราคาที่ถูก เพื่อลดค่าครองชีพให้แก่เจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดโดยใช้วิธีการอื่น เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ ควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม

2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับระหว่างหน่วยงาน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีของ รองศาสตราจารย์ ดร. วัฒน บัญกอบ รองศาสตราจารย์ ดร. จันทร์จาริ เกตุมาโร และอาจารย์ ดร. เกษม ชูรัตน์ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และประทับใจในความเมตตากรุณาที่อาจารย์มอบให้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาสุขภาพ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุกท่าน ที่ได้ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการศึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยเสมือนแสงสว่างนำทางทำให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในครั้งนี้ ขอขอบคุณหัวหน้างานที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาสุขภาพที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาตลอดระยะเวลาในการศึกษา และการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือทั้งที่ผู้วิจัยเฝ้าฝันและไม่ได้เฝ้าฝัน ทุกท่านเป็นแรงใจคอยสนับสนุนส่งเสริม ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ ขอขอบคุณที่ทุกท่านมอบสิ่งดี ๆ ให้กับผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบคุณจากใจ

References

- Best, J. W. (1981). *Research in Education*. (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Darin Chareonsawad. (2006). *A comparative study of stress levels of support personnel and professional staff member at Siriraj Hospital*. (Master's thesis). Ramkhamhaeng University.
- Department of Mental Health. (2018). *Mental health articles*. Retrieved March 6, 2018, from <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1085>.
- Kanokporn Sukkharom. (2000). *Stress in operation of Siam Commercial Bank Public Company Limited employees*. (Master's thesis). Kasetsart University.
- Nedratree Thaosom. (2012). *Factors affecting stress of mathayomsuksa VI students in Changwat Suphan Buri*. (Master's thesis). Kasetsart University.

- Paradee Kamma. (2003). *Factors affecting stress of the primary school administrators under the jurisdiction of Loei Provincial Primary Education Office*. (Master's thesis). Rajabhat Institute Loei.
- Parawee Thongpaeng. (2004). *Factors affecting work stress of Nakhonpathom Hospital's Professional Nurses*. (Master's thesis). Ramkhamhaeng University.
- Patcharin Kamthonthanakan. (2008). *Factors affecting stress at work of computer personnel at the National Electronics and Computer Technology Center of the Ministry of Science and Technology*. (Master's thesis). Ramkhamhaeng University.
- Pranita Prasongchanya. (1999). *Job stress of In-flight manager and air purser in Thai Airways International Public Company*. (Master's thesis). Kasetsart University.
- Shanawin Suwanbubpa. (2007). *Factors affecting stress of the commercial pilots*. (Master's thesis). Kasetsart University.
- Srisawat Nontprasert. (1998). *Job stress of air traffic controllers at Bangkok International Airport*. (Master's thesis). Kasetsart University.

Received : December 12, 2018

Revised : January 23, 2019

Accepted : January 25, 2019