

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงสนับสนุนทางสังคม
ในการเผชิญความเครียด กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล
ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

บุรฉัตร ภิรมย์ทิพย์* กรณ์รัตน์ บุญช่วยชนาสิทธิ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียด กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 เดือน ก่อนเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 278 คนที่ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกรอบและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.30 ($\bar{X} = 2.67, SD = .48$) แรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดของพยาบาลโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.00 ($\bar{X} = 2.68, SD = .47$) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.70 ($\bar{X} = 3.63, SD = .32$) และพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียด และแรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียด โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .484, p = .000$ และ $r = .439, p = .000$ ตามลำดับ)

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการเผชิญความเครียด พยาบาล

*โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า, E-mail: chinese_toffee@hotmail.com

**คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Relationship between self-efficacy and social support on coping with stress and coping with stress behaviors of nurses working in Pramongkutklo Hospital

Burachat Kritthathip* Karuntharat Boonchuaythanasit**

Abstract

Purpose of this descriptive research was to study the relationship between self-efficacy and social support on coping with stress and coping with stress behaviors of nurses working in Pramongkutklo Hospital.

Samples were 278 nurses working in Pramongkutklo Hospital with more than 6 months of work experience before May 2013. Research instrument was a questionnaire developed by the researchers about self-efficacy, social support on coping with stress and coping with stress behaviors.

Results showed that self-efficacy on coping with stress of the nurses working in Pramongkutklo Hospital was on a high level, 63.70% (\bar{X} = 2.67, SD = .48). Social support on coping with stress was on a high level, 68% (\bar{X} = 2.68, SD = .47). Coping with stress behaviors was on a middle level (\bar{X} = 3.63, SD = .32). There was a low level of relationship between self-efficacy and social support on coping with stress and coping with stress behaviors at a .05 significant level, 54.70% (r = .484, p = .000 r = .439, p = .000).

Keywords: self-efficacy, social support, coping with stress behaviors, nurse

* Pramongkutklo Hospital; Email: chinese_toffee@hotmail.com

** Department of Physical Education, Kasetsart University

บทนำ

องค์กรพยาบาลเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่เป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยพยาบาลเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล และทำงานดูแลใกล้ชิดผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบชีวิตผู้ป่วย และให้บริการตามมาตรฐานการพยาบาลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด โดยสภาการพยาบาลได้ออกข้อบังคับว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2550¹ ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลต้องประกอบวิชาชีพด้วยเจตนาดี ปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความสุภาพและปราศจากการบังคับขู่เข็ญ ไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในระยะอันตรายจากการเจ็บป่วยเมื่อได้รับคำขอร้องและอยู่ในฐานะที่จะช่วยได้ และต้องรักษามาตรฐานของวิชาชีพตามที่สภาการพยาบาลกำหนด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พยาบาลนั้นจำเป็นต้องมีความรู้และความสามารถทางด้านการพยาบาล และยังรวมถึงต้องมีทั้งคุณธรรมและจริยธรรม มีความอดทนในการดูแลผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ จากรายงานการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีการใช้บริการผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และการผ่าตัดเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21.77 ร้อยละ 14.58 และร้อยละ 33.36 ตามลำดับ แต่กำลังคนพยาบาลกลับมีอัตราเพิ่มเพียงร้อยละ 9.01 ต่อปีเท่านั้น² จะเห็นได้ว่า พยาบาลซึ่งเป็นหนึ่งในทีมสหสาขาวิชาชีพในการดูแลรักษาผู้ป่วยจึงต้องมีการฝึกฝนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในด้านวิชาชีพเป็นอย่างดี รวมถึงต้องมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและถูกต้องต่อสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลในการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิจัยหลายๆ ท่านได้ทำการศึกษาพบว่า มีหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับ

ความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียด และปัจจัยภายนอก เช่น รูปแบบการบริหารองค์กร เงินเดือนและค่าตอบแทน แรงสนับสนุนทางสังคม³

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงสนับสนุนทางสังคม กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อจะนำผลการทำวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาทักษะการบริการและปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียดและแรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ประเภทการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational study) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียด กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่มี

ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 เดือน (ก่อนเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556) จำนวนทั้งสิ้น 728 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 280 คน โดยพิจารณาขนาดตัวอย่างจากการคำนวณของสูตร Taro Yamane และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) ดังนี้

1. สุ่มแบบกำหนดสัดส่วนตามแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล รวม 15 แผนก
2. ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ของหอผู้ป่วยและหน่วยตรวจพิเศษต่างๆ แต่ละแผนกพยาบาล เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกรอบและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงสนับสนุนทางสังคม กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านชีวสังคมเป็นลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list) และเติมข้อความลงในช่องว่าง (Open ended) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 แรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จำนวน 21 ข้อ

นำเครื่องมือไปตรวจสอบคุณภาพ โดยตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นนำเครื่องมือที่ได้ไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 คือ .92, .91 และ .87 ตามลำดับ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงานขอหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้รับอนุมัติโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าตามคำสั่งที่ กท.0446.16/093 และผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยทางชีวสังคม และการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนและผู้ร่วมงาน และจากครอบครัว

และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนและผู้ร่วมงาน และครอบครัว กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า วิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยด้านชีวสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 22-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกพยาบาลอายุกรรม คิดเป็นร้อยละ 24.80 ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 66.30 และส่วนใหญ่มีรายได้ประจำและรายได้พิเศษต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.90

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียด แรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนและผู้ร่วมงาน และครอบครัว และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.30 ($\bar{X} = 3.78, SD = .45$) แรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนและผู้ร่วมงาน และครอบครัว ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยรวม ส่วนใหญ่อยู่ใน

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.00 ($\bar{X} = 3.88, SD = .48$) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 54.70 ($\bar{X} = 3.63, SD = .32$)

3. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .484, p = .000$) และแรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดโดยรวม มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .439, p = .000$)

อภิปรายผล

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญความเครียด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับมาก จะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดดี ซึ่งสามารถสนับสนุนทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura ได้ว่า ถ้าบุคคลมีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูง ก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นแน่นอน ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคต่อการกระทำนั้นๆ ก็ตาม แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีความเชื่อในความสามารถของตนเองต่ำ บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้นๆ และยิ่งขึ้นกับความคาดหวังในความสามารถของตนเอง และคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ความคาดหวังในความสามารถของตนเองจะช่วยให้บุคคลตัดสินใจว่าจะใช้ความพยายามแค่ไหนในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ และจะ

ทนต่ออุปสรรคและสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ได้นานแค่ไหน ส่วนความคาดหวังในผลลัพธ์เป็นการตัดสินใจว่า พฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์อย่างไร ดังนั้น เมื่อรู้สึก เครียด พยายามจึงมั่นใจว่าจะสามารถควบคุมตนเองไม่ได้มี เครื่องดื่มมีน้ำตาลหรือเสพยาเสพติดได้ เพราะคาดหวังว่า ตนจะสามารถควบคุมตนเอง เพื่อเผชิญความเครียดที่ เกิดขึ้นได้ดี นอกจากนี้ ความคาดหวังเรื่องการรับรู้ ความสามารถของตนเองนั้น อาจหมายถึงประสบการณ์ที่ หลากหลาย⁶ เนื่องจากประสบการณ์เหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อ เราดูผู้อื่นทำงาน และรู้สึกมั่นใจหากคนอื่นทำงาน ได้ สำเร็จพร้อมผลลัพธ์ที่ต้องการ ดังนั้น พยายามจึงมั่นใจว่า ความรู้และประสบการณ์เดิมจะสามารถช่วยให้คุณเผชิญ ความเครียดในสถานการณ์คล้ายๆ เดิมได้ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Kalkan, Odaci and Koc⁷ และ Azadi et al.⁸ ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ กับรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการ แก้ปัญหาของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

2. แรงสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญ ความเครียดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็น แรงผลักดันให้ผู้รับ ไปสู่เป้าหมายได้ เมื่อได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าหรือได้รับการยกย่อง ทำให้เกิด ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกัน ซึ่งช่วยให้ สามารถเผชิญและตอบสนองความเครียดหรือความ เจ็บป่วยได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ ลิมศิลา⁹ และ วันดี สุทธิรังษิ บุญวดี เพชรรัตน์ และ ธนอมศรี อินทนนท์¹⁰ จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็น ว่าหากพยาบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยการให้ คำปรึกษา ให้ข้อมูล และแนวทางการเผชิญความเครียด

จากผู้ที่เคยเผชิญความเครียดในลักษณะเดียวกันมาก่อน รวมทั้งการให้กำลังใจ เห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจาก ผู้อื่น ทั้งหัวหน้างานและเพื่อน และผู้ร่วมงาน ย่อมทำให้ พยายามรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และเห็นถึง คุณค่าและความสำคัญของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Dwyer and Cummings¹¹

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริม ทักษะการเผชิญความเครียดของพยาบาลให้เพียงพอที่จะ ประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้รับรู้ว่าคุณค่านั้นสามารถจะแสดงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ เหมาะสมได้ เช่น การจัดการเข้าฟังการบรรยาย เรื่องการ เป็นผู้ที่ดีในการบริการ เพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจให้เกิด ความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ และเชื่อว่าคนนั้นสามารถที่จะ เผชิญต่อความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้อย่าง เหมาะสม หรือหน่วยงานทางด้านทรัพยากรบุคคล จัดทำ ป้ายนิทรรศการ หรือบอร์ดคำขวัญต่างๆ เพื่อเสริม แรงจูงใจให้บุคลากรเชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าของตน

2. ผู้บริหารควรรวบรวมข้อคิดเห็นของบุคลากร กลุ่มต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของ บุคลากร เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับทราบ ได้จัด กิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียดให้พยาบาล และ จัดการฝึกอบรมหลักสูตรการให้คำปรึกษากับบุคลากร ระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อเป็นแนวทางให้หัวหน้า หอผู้ป่วยได้มีส่วนสนับสนุนในการเผชิญความเครียดกับ พยาบาลผู้บังคับบัญชา

เอกสารอ้างอิง

1. Nursing Council. Council regulation with the ethical treatment of nursing and midwifery [Internet]. 2007 [cited 2012 Jun 7]; Available from: <http://www.tnc>.

- or.th/files/2010/09/act_of_parliament-286/_58994.pdf.
2. Srisupan W, Sawangdee K. Policy recommendations to solve the shortage of registered nurses in Canada. *Journal of Advanced Nursing*. 2012;27:5-12. (in Thai).
 3. Wicheanpradit K, Yingratanasuk T, Lompong S. Factors related to stress from working of the nurses in hospitals affiliated with universities autonomous [Internet]. 2013 [cited 2013 Nov 20]; Available from: www.researchgate.net/.Factors/72e7e51d3db7f8789f.pdf. (in Thai).
 4. Kijpreedaborisut B. *Research methodology in social sciences*. Bangkok; B&B Publishing; 1989. (in Thai).
 5. Kalampakorn S. *Health promotion and disease prevention in community: An application of concepts and theories to practice*. 1st ed. Bangkok: Khonkan LTD; 2011. (in Thai).
 6. Bandura A. *Prentice-Hall series in social learning theory*. New Jercy: Prentice-Hall; 1976.
 7. Kalkan M, Odacı H, Koc HE. Self-efficacy, coping with stress and goal-orientation in nurse managers. *Cypriot Journal of Educational Sciences*. 2011;3: 118-25.
 8. Vaezfar SS, Azadi MM, Balootbangan AA, Rahimi M. The role of coping styles and self-efficacy in nurses job stress in hospital. *Iranian Journal of Psychiatric Nursing*. 2014;2:22-32.
 9. Limsila S. Factors related to coping with stress of operating room nurses Ramathibodi Hospital [Thesis]. Bangkok: Srinakharinwirot University; 2001. (in Thai).
 10. Suttharangsee W, Petcharat B, Inthanon T. Behavioral stress management and associated factors among nursing students Faculty of Nursing Prince of Songkla University [Internet]. 2001 [cited 2013 Sep 25]; Available from: <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2553/4633>. (in Thai).
 11. Dwyer AL, Cummings AL. Stress, self-efficacy, social support, and coping strategies in university students. *Canadian Journal of Counselling*. 2001;3:208-20.