ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

Job Burnout of Generation Y Professional Nurses at a Government Hospital

นิศากร กะการดี*[1] อารี ชีวเกษมสุข[1] ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ[2]

Nisakorn Kakandee*[1] Aree Cheevakasemsook[1] Duangkamol iwichitkhun[2]

[1] **สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรีประเทศไทย 11120**

[1] Faculty of Nursing Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand 11120

[2] **คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย 10330**

[2] Faculty of Education, Chulalongkorn University, Thailand 10330

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเหนื่อยหน่ายและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชันวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง 2) เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่าย จำแนกตามแผนกปฏิบัติงาน 3) แนวทางการจัดการเพื่อลดความเหนื่อยหน่าย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชันวาย 2 กลุ่ม 1) กลุ่มตอบแบบสอบถาม 112 คนสุ่มแบบมีระบบ 2) กลุ่มร่วมสนทนากลุ่ม 14 คนคัดเลือกเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ 1) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่าย (2) แนวทางการสนทนากลุ่มผ่านการตรวจสอบความ เที่ยงตรง = 0.8-1.0, 0.94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง การลดความเป็นบุคคลและความสำเร็จส่วนบุคคล ระดับน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาระงานมาก อัตรากำลังไม่พอ ทำงานเกินเกณฑ์มาตรฐาน หัวหน้าขาดความเข้าใจ แลกเวรยาก อุปกรณ์ไม่เพียงพอ 2) พยาบาลวิชาชีพหน่วยงานพิเศษ และผู้ป่วยในมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าพยาบาลผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) แนวทางจัดการเพื่อลดความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ลดภาระงานเอกสาร จัดอัตรากำลังให้เพียงพอ จัดเรียงลำดับความเร่งด่วนของงาน ทำงานให้เร็วขึ้น เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จัดอุปกรณ์ให้เพียงพอ เพิ่มค่าตอบแทนหน่วยงานที่ภาระงานมาก มีสัมพันธภาพดีและคิดบวก

คำสำคัญ: ความเหนื่อยหน่าย พยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชันวาย โรงพยาบาลรัฐ

Corresponding Author: *Email: nisakorn.or.surin@hotmail.com

*วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

*A Thesis for the Degree of Master of Nursing Science (Nursing Administration) Sukhothai Thammathirat Open University

วันที่รับ (received) 10 ต.ค. 2562 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 27 ธ.ค. 2562 วันที่ตอบรับ (accepted) 31 ธ.ค. 2562

Abstract

The purposes of this mixed-methods research were: 1) to investigate job burnout and its related factors of generation Y professional nurses at a government hospital, 2) to compare job burnout among classified by departments, and 3) to explore a guideline for their job burnout management.

The samples comprised 2 groups: 1) 112 nurses who answered questionnaires and were selected by systematic random sampling, and 2) fourteen nurses who attended focus group discussion and were selected by purposive sampling. Research tools which were done for content validity with 0.8-1.0 included: 1) a job burnout questionnaire and 2) A question guideline for focus group discussion with reliability 0.94. Research data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The results showed. 1) Generation Y professional nurses rated their job burnout overall at the low level. With itemized scores, emotional exhaustion dimension was at the moderate level; while, depersonalization and decreased occupational accomplishment dimensions were at the low level. 2) Professional nurses of special unit groups and the Inpatient unit significantly rated their burnout higher than the Outpatient department at the level .05. 3) Related factors included work overload, staff nurse shortage, working beyond the standard criteria, head nurses' lack of understanding staff, difficulty of exchanging shifts, insufficient equipment. Finally, 4) The guideline for their burnout management comprised documentation workload reduction, providing sufficient nursing staffing, setting job priority, working quicker, increasing communication channels with supervisors, adequate supply management, additional remuneration for personnel with more workload, good relationship, and positive thinking.

Keywords: Job Burnout, Professional Nurse, Generation Y, Government Hospital

บทนำ

ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อความเครียดเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดความอ่อนเพลียล้า ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ล้มเหลว คุณค่าทางสังคมลดลง[1] เมื่อพยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลกระทบทั้งต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน และต่อวิชาชีพ เช่นมีความคับข้องใจ มีทัศนคติทางลบ ไม่พึงพอใจ ไม่สนใจงาน ให้บริการไม่มีคุณภาพ[2] เป็นต้น อาจส่งผลให้เกิดปัญหากับงานและเพื่อนร่วมงานเช่น แยกตัว ซึมเศร้า ไม่อยากทำงานหรืออยากลาออก[3] อาจมีอาการทางจิตจนถึงขั้นฆ่าตัวตายและไม่สามารถกลับสู่ภาวะปกติได้[2] จะเห็นว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลกระทบต่อวิชาชีพโดยรวม โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพในปัจจุบันที่ทำงานในสถานบริการสุขภาพส่วนใหญ่เป็นเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งมั่นใจในตัวเองสูง[4] มีความสามารถด้านเทคโนโลยี มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี และมักจะเป็นคนเลือกงาน[5] คิดว่าถ้างานทำให้เครียดหรือทุกข์ใจ อาจนำไปสู่การลาออกจากอาชีพ[6] ด้วยเหตุนี้ จึงมีการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ในโรงพยาบาลรัฐแห่งนี้

ปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่[7,8,9,10] และมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น พยาบาลมีภาระงานมากขึ้น ต้องทำงานมากเกิน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ [11] และผู้ป่วยมีความคาดหวังในบริการ การรักษาและการพยาบาลสูงขึ้น[12] มีการแข่งขันคุณภาพบริการ การประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนด นโยบายของกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังพบว่า มีการฟ้องร้องทีมสุขภาพมากขึ้นทางสื่อสังคมออนไลน์ ในขณะที่พยาบาลขาดแคลนหรือไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนของผู้ป่วยที่มีมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ผลักดันให้พยาบาลต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการทำงานมากกว่าที่เคยเป็นมาดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความกดดัน ความเครียด ร่วมกับการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ผ่านมา การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การสำรวจ และความสัมพันธ์

ในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ.2528 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง[13,14,7] และในต่างประเทศตั้งแต่ ค.ศ.1970 มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ[15,2,3,16] พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ นอกจากนี้มีการวิจัยเชิงคุณภาพบางส่วน ตัวอย่างเช่นมีการศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับทั่วไป เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5 โดยการสนทนากลุ่ม[17] พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง เป็นต้น จะเห็นว่า มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลมากมายพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม ในช่วงพ.ศ. 2558-2562 การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบบผสมผสานวิธี (Mixed methods research) ยังมีจำนวนน้อย เช่นเดียวกับโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งซึ่งยังไม่มีการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายมาก่อนเป็นต้น

โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง เป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการรักษาพยาบาลและส่งต่อภายในและจังหวัดใกล้เคียง มีพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย จำนวนมากเกินร้อยละ 50 มีอัตราการลาออกและการย้ายหน่วยงานปี 2559 จำนวน 10 คน (ร้อยละ 1.34) มีการขอโอน ย้ายแผนก ปี 2559 จำนวน 65 คน (ร้อยละ 8.71) ปี 2561 พยาบาลวิชาชีพ ลาออก 9 คนโดยเฉพาะช่วงอายุ 25-29 ปี มีการย้ายงานมากที่สุด[18] และมีความภักดีต่อองค์กรค่อนข้างน้อย ทำให้ชอบเปลี่ยนงานอยู่บ่อย[4] ไม่ทนทำงานโดยไม่เห็นโอกาสก้าวหน้า[19] พยาบาลกลุ่มนี้ชอบความชัดเจน ชอบความท้าทาย[20] และมีแนวโน้มลาออกหรือย้ายงานเพิ่มขึ้น จากสถานการณ์นี้ พยาบาลเจนเนอเรชั่นวาย จึงมีโอกาสเกิดความเหนื่อยในการทำงานได้สูงกว่ารุ่นอื่นและยังไม่มีการศึกษาการวิจัยในโรงพยาบาลรัฐแห่งนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจเนอเรชั่นวาย แบบผสมผสานวิธี ซึ่งข้อมูลที่ได้จะทำให้มีความรู้เรื่องนี้ในเชิงลึกและกว้างชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการจัดการเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

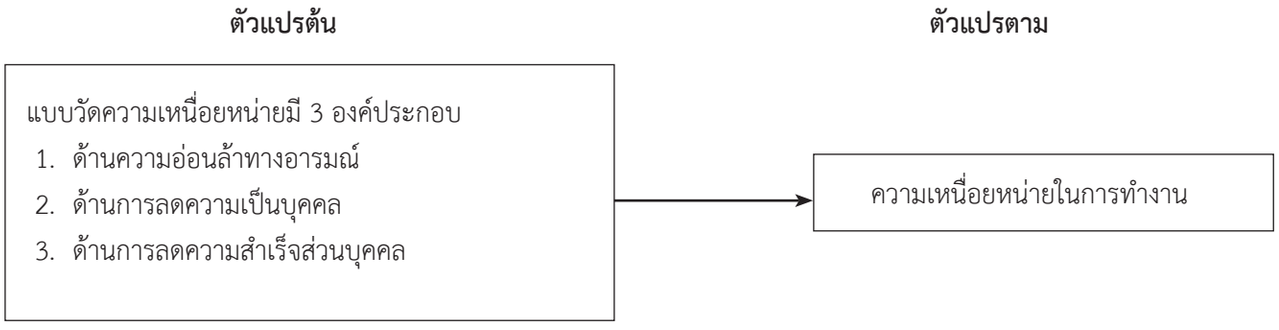
2.1 เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการ เพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

คำถามงานวิจัย พยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสานวิธี แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ช่วงแรกเป็นวิจัยหลักเป็นการวิจัยเชิงปริมาณก่อน และต่อด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนผลการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยวิธีการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง กระทรวงสาธารณสุข มีขนาดเตียงรับผู้ป่วย จำนวน 832 เตียงมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพทั้งสิ้น 746 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย มีอายุระหว่าง 23-37 ปีตามแนวคิดของเฮนดริคส์และโค๊ป[21] ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปและปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างข้อมูลเชิงปริมาณที่ตอบแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยใช้การสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling)

2.2 พยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ที่ร่วมสนทนากลุ่ม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้รับการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยกลุ่มที่ 1 คือผู้ที่ตอบแบบสอบถามได้คะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากการเรียงคะแนนจากน้อยไปมากต่ำสุด 7 คนแรก กลุ่มที่ 2 คือผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด 7 คนสุดท้ายจากการเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อยรวมเป็น 14 คน

ตัวแปรที่ศึกษา คือความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนเมษายน 2561- เดือนกรกฎาคม 2561

เครื่องมือในการวิจัย มี 2 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย เป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประมาณค่ามี 2 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล แผนกที่ปฏิบัติงาน (2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดัดแปลงจากแบบวัด ความเหนื่อยหน่าย (MBI) 2) แนวคำถามการสนทนากลุ่ม เป็นข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ เพื่อใช้ศึกษาความเหนื่อยหน่าย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางการจัดการเพื่อลดความเหนื่อยในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชั่นวายในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง สาขาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่ 009/2561 วันที่รับรอง 23 เมษายน 2561

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถามและแนวคำถามการสนทนากลุ่ม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหามีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8-1.0 ตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ได้เท่ากับ 0.94

ผลการวิจัย จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20-24 ปี	32	28.60
25-29 ปี	40	35.70
30-34 ปี	34	30.40
35-37 ปี	6	5.40
(อายุเฉลี่ย 28.33 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.91 อายุน้อยที่สุด 20 ปีอายุมากที่สุด 37 ปี)		
2. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	112	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
1-3 ปี	49	43.80
4-6 ปี	22	19.60
7-10 ปี	23	20.50
11 ปีขึ้นไป	18	16.10
ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 5.16 ปีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.71 ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยที่สุด 1 ปี ระยะเวลามากที่สุด คือ 17 ปี)		
4. สถานภาพสมรส		
โสด	68	60.70
คู่	41	36.60
หม้าย หย่า แยก	3	2.70
5. แผนกที่ปฏิบัติงาน		
แผนกผู้ป่วยนอก	5	4.46
แผนกผู้ป่วยใน	66	58.93
แผนกผู้ป่วยหน่วยงานพิเศษ	41	36.6

จากตารางพบว่า พยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 - 30 ปี ค่าเฉลี่ยของอายุเท่ากับ 28 ปีมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 5 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ 1 ปีระยะเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด 17 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน

2. **ความเหนื่อยหน่ายในกรทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย** โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง มีดังนี้

รายด้าน	M	S.D.	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	1.86	0.62	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	1.43	0.64	น้อย
3. ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	0.86	0.57	น้อย
ภาพรวม	**1.28**	**0.52**	**น้อย**

ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ด้วยสถิติ One-way ANOVA จำแนกตามแผนกปฏิบัติงาน ดังนี้

แผนกปฏิบัติงาน	หน่วยงานพิเศษ	ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยใน	t
หน่วยงานพิเศษ	(31.63)	.019*		2.75
แผนกผู้ป่วยนอก	(15.80)	.	018*	-2.87
ผู้ป่วยใน	(31.42)	1.00		.087

* $p < .05$

ผลจากการวิจัย พบว่าค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชั่นวาย ระหว่างแผนกผู้ป่วยนอกกับหน่วยงานพิเศษ และ ระหว่างแผนกผู้ป่วยนอกกับแผนกผู้ป่วยใน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. ผลการวิจัยจากการสนทนากลุ่ม พบว่า แนวทางในการจัดการเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) เรื่องงานและการเปลี่ยนงาน เช่น พยาบาลต้องจัดเรียงลำดับความสำคัญของการทำงานที่รีบด่วนก่อน-หลัง ทำงานให้เร็วขึ้นแข่งกับเวลา

2) เรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้เพิ่มเติมจากภาระงาน (P4P) เช่น ผู้บริหารควรให้เงินเพิ่มเติมภาระงานเพิ่มขึ้นในตึกที่มีภาระงานที่มากกว่าเป็นต้น

3) เรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเช่นการทำงานระหว่างพี่กับน้อง ให้ช่วยเหลือและรับฟังกันมากขึ้น

4) เรื่องส่วนบุคคล พบว่า พยาบาล เวรดึกต้องการรีบลงเวรไปพักผ่อนเร็วๆ สอดคล้องกับแนวคิด ที่พบว่าแนวทางการจัดการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การลดภาระงานที่ไม่จำเป็น การเพิ่มทรัพยากรให้เพียงพอ ผู้บังคับ บัญชามีความเข้าใจผู้ปฏิบัติงาน การมีรายได้ที่เหมาะสมและมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ[21] เป็นต้น

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐ แห่งหนึ่ง พอสรุปสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชั่นวายโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 56.20) ซึ่งการมีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เหมาะสมกับสถานการณ์มากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่าและความรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่การงานที่ไม่ได้สูงนักทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับน้อย สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า บุคคลที่มีประสบการณ์มากกว่าสามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้ดีกว่าจึงมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่า[1,23] แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ ดังนี้ 1) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านนี้เป็นการใช้แรงงานในการขึ้นปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก แต่มีอัตรากำลังพยาบาลไม่เพียงพอ ทำให้มีภาระงานมาก สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า มีอัตราการลาออกของพยาบาลและย้ายงานมากขึ้นจนทำให้ขาดแคลนอัตรากำลัง ปัจจุบันพยาบาลจำนวน 1 คน ต้องดูแลผู้ป่วยถึง 500 คน[24] พยาบาลวิชาชีพซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจนเนอเรชั่นวาย จึงมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าด้านอื่นๆสอดคล้องกับคำกล่าวจากการสนทนากลุ่มที่กล่าวว่า “ ภาระงานหนัก พยาบาลไม่เพียงพอ”(YH 14),“ภาระงานเยอะมาก ต้องดูแลผู้ป่วยหลายเตียง ผู้ป่วยจำนวนมาก” (YL06) และสอดคล้องกับการตอบแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีข้อย่อยทั้งหมด จำนวน 22 ข้อย่อยโดยมีข้อย่อยที่แสดงถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ระดับมาก

สี่ข้อ ระดับปานกลาง สามข้อ รวมเป็น 7 ข้อซึ่งน้อยกว่าผลรวมความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลซึ่งเป็นด้านจิตใจ ทำให้ค่าเฉลี่ยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ จากการตอบแบบสอบถามมีข้อย่อยอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด จำนวนมากถึง 11 ข้อ มากกว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ซึ่งรวมถึงด้านร่างกาย จึงทำให้ค่าเฉลี่ยด้านจิตใจนี้อยู่ในระดับน้อย

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบลวิชาชีพเจนเนอเรชันวาย ผลการวิจัยที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ซึ่งสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่นถ้าอายุมากการเรียนรู้ใหม่ค่อนข้างยากจำไม่ได้

1.2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พยาบาลไม่เพียงพอ ขาดอัตรากำลังหรือบางครั้งต้องไปทำงานแทนวิชาชีพอื่นเช่นไปเป็นกรรมการต่อรองราคาพัสดุไปประชุม ลาป่วยตัวอย่างคำกล่าวเช่น “พักผ่อนไม่เพียงพอจากการขึ้นเวรปฏิบัติงาน มากกว่าเกณฑ์ปกติจากอัตรากำลังไม่เพียงพอ และเบื่อหน่ายงานเอกสารที่มีความซ้ำซ้อน”เป็นต้น ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษา ที่พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบด้านระบบบริหาร ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ[1] ซึ่งการไม่พึงพอใจในระบบการบริหารและการควบคุมของผู้คับบัญชาเป็นสาเหตุที่พบบ่อยที่พยาบาลอ้างในการขอย้าย โอน หรือลาออกจากงาน[25] และมีข้อค้นพบเพิ่มเติม 2 ประการได้แก่ 1) การแลกเวรยากต้องแลกเวรระหว่างพยาบาลที่มีความสามารถระดับเดียวกัน 2) พยาบาลอาวุโสไม่ปฏิบัติตามตารางการมอบหมายงานที่กำหนด เช่นละเลยการรับผู้ป่วยใหม่ของตนเองโดยให้พยาบาลจบใหม่รับผิดชอบแทน เป็นต้น

2. เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ระหว่างพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายหน่วยงานพิเศษ แผนกผู้ป่วยนอก และแผนกผู้ป่วยในจากแบบสอบถาม สามารถอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย หน่วยงานพิเศษ และแผนกผู้ป่วยใน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มากกว่า แผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพ เจนเนอเรชั่นวาย หน่วยงานพิเศษ และแผนกผู้ป่วยใน ขึ้นปฏิบัติงานทั้ง 3 เวรคือเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึก ต้องมารับผิดชอบตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือสถานการณ์ที่ซับซ้อนเร่งด่วนและเป็นยามวิกาล ไม่ได้รับการพักผ่อนในขณะที่พยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายแผนกผู้ป่วยนอก ปฏิบัติงานเวรเช้าอย่างเดียว งานไม่ซับซ้อนเป็นการซักประวัติ ตรวจสุขภาพ และประสานงานได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ ดังนั้นจึงมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่า ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายระหว่างหน่วยงานพิเศษกับผู้ป่วยในสูงไม่แตกต่างกันเนื่องจากขึ้นปฏิบัติงานทั้ง 3 เวรคือเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึกเหมือนกัน สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสนทนากลุ่มที่พบว่ากลุ่มพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายที่มีคะแนนความเหนื่อยหน่ายสูงเป็นแผนกผู้ป่วยในและหน่วยงานพิเศษมากกว่าพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก

3. แนวทางในการจัดการเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ได้แก่ การลดภาระงานเอกสาร การจัดอัตรากำลังพยาบาลให้เพียงพอ การจัดเรียงลำดับความเร่งด่วนของงาน การทำงานให้เร็วขึ้นแข่งกับเวลา การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอ การเพิ่มเงินค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีภาระงานมากกว่า การมีสัมพันธภาพที่ดี และการคิดบวก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ระดับปานกลาง มีความอ่อนล้าจากการทำงาน ระดับมาก มีอาการหมดเรี่ยวแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงานและอ่อนเพลียเมื่อตื่นมาตอนเช้าระดับมากและมีการใช้พลังงานมากในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้พยาบาลมีช่วงเวลาพักบ้างในระหว่างวันเช่นการมีเวลาพักรับประทานอาหารอย่างน้อย 30-60 นาที /จัดห้องพักหรือจัดให้ได้นั่งพักเพื่อผ่อนคลายบ้าง เป็นต้น

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่นงานเอกสาร ซ้ำซ้อน การไปทำงานแทนวิชาชีพอื่นมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานดังนั้น ผู้บริหารควร ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และงานที่พยาบาลไม่ควรทำเพื่อป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.3 จากผลการวิจัย การสนทนากลุ่ม พบว่า พยาบาลแผนกผู้ป่วยใน มีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าแผนกอื่น เนื่องจาก ภาระงานมาก พยาบาลไม่เพียงพอ ไม่ช่วยเหลืองานกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรคอยช่วยเหลือ จัดอัตรากำลังเพิ่ม ให้คำปรึกษาด้วยกัลยาณมิตรที่ดี มีการสร้างขวัญกำลังใจ จัดกิจกรรมต่างๆ ของรพ. เช่นการพัฒนาองค์กร (OD) เพื่อให้เกิดความรักสามัคคีช่ วยเหลือกันในหน่วยงาน ป้องกันการย้าย/ลาออกของกลุ่มนี้ในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการวิจัยและพัฒนา (R&D) หรือกึ่งทดลองโดยเลือกวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่นการเพิ่มอัตรากำลังพยาบาล จะสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย ได้หรือไม่

2.2 สำหรับผู้ที่สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้นอกเหนือจากหน่วยงานพิเศษ แผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน

References

1. Maslach, C. Burnout, the Cost of Caring / Christina Maslach; Prologue by Philip G. Zimbardo. 2003.
2. Mc Connell, E.A. The Burnout syndrome. In E.A. McConnell (Ed.), Burnout in the Nursing Professional: Coping Strategies, Causes and Costs.St.Louis: C.V. Mosby. 1982.
3. Muldary, T. W. Burnout and health professionals: Manifestations and management. San Jaun Capistrano, CA: Capistrano Press. 1983.
4. Brunetto Y., Wharton R F., & Shackloc K. Communication, training, well-being, and commitment across nurse generations. Nursing Outlook. 2012;60 (1):7-15
5. Sirisan, M. Expectations of Working Together between Supervisors and Generation Y Subordinates. Thammasat University. 2011. (in Thai)
6. Jamieson, I., Kirk R. C., & Andrew C. Work-Life Balance: What Generation Y Nurses Want. Nurse Leader. 2013;11 (3):36-9.
7. Zhou, B. Factors Affecting Nurses' Work Burnout : A Case Study of Bangkok Metropolitan Authority's Medical College Hospital and Vajira Hospital. 2010.(in Thai)
8. Panchuwong T, Bunlikitkul T, Fatigue and Fatigue Management during the Fundamentals of Nursing Practicum for Nursing Students at the Thai Red Cross College of Nursing. Thai Red Crose Nursing Journal. 2010. (in Thai)
9. Theucksuban, B. Factors influencing job burnout among profassional nurses in Maharajnakorn-srithammarat hospital. Thai Journal of Nursing Council Vol. 23 No.4 October-December, 2008. (in Thai)
10. Wu, S., et.al. Relationship between burnout and occupational stress among nurses in China. Journal of Advaced Nursing homepage. 2007.
11. Setkit, R. Factors Affecting Burnout of Professional Nurses at Regional Hospitals in Regional Health 5. The 5th STOU Graduate Research Conference. 2014; 5,10- 11. (in Thai)
12. Sumdaengrit, B., & Lohacharoenvanich, N. Expectation and Perception of Nursing Service Quality of Clients at Gynecological Outpatient's Department in University Hospital. Journal of nurses' association of thailand, north-eastern division. 2013;161-168. (in Thai)
13. Inklub,L. Burnout syndrome in the nursing profession and solutions for individuals. Nursing Journal (October-December). 1985; 24 (4): 415-426. (in Thai)
14. Yatbuntong, J. The relationships between selected factors and burnout level of professional nurses in governmental hospitals, Bangkok metropolis.1986. (in Thai)

15. Freudenberger, R. H. The staff burnout syndrome in alternative Institutions. Psychotherapy: Theory, Research and Practice.1975;11(3):73-78.
16. Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, LWorkload and burnout in nurses. Journal of community & applied social psychology. 2001;11(3),211-215.
17. Sangtong, N. Stress and Job Burnout Reduction Among Professional Nurse of Samut Sakhon Hospital. 2010. (in Thai)
18. Sawaengdee, K. Situation of professional nurses in Thailand. System Research Journal public health. 2008;2 (1), 40-48. (in Thai)
19. Chaubankoh, S., Cheevakasemsook A., & Oumtanee A. A Study of Trait Components of Generation Y Thai Professional Nurses, Regional Hospitals of 5th Regional Health Authority. Journal of the Royal Thai Army Nurse. 2017;18 (supplement):155-162. (in Thai)
20. Koonpool, P., Noimuenwai, P., Prasertsri, N. A Study of Leadership of Head nurse in Management for Generation Y nurses. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2019;20(1): 178-180. (in Thai)
21. Hendricks, J. M., & Cope, V. C.. Generational: What nurse managers need to know. Journal of Advanced Nursing. 2012; 69 (3):717-25.
22. Maslch, Schaufeli, Leiter. Job Burnout. Psychology Department, University of California, Berkeley, California 94720-1650. 2001.
23. Jaiboon, P. The Proportion and Causes of Resignation of Nurses from Srinagarind Hospital, Khon Kaen University. 2011. (in Thai)
24. Srisuphan,W., & Sawaengdee, K. Policy proposals for solving nursing shortage problems Profession in Thailand. Journal of Nursing Council. 2012; 27(1): 5- 12. (in Thai)
25. Somboon, P. Factors Influencing Job Retention of Temporary Nursing Employees in the Northeast Army Hospitals. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2018; 19(1):164-170. (in Thai)

.