



ความเครียด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์

ก. สิ้นศักดิ์ สุวรรณโชติ, วท.ม.*
 วิภาวรรณ ชะอ้อม เพ็ญสุขสันต์, พย.ม.**

บทคัดย่อ

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพของหน่วยงานประการหนึ่งคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการรับรู้ความเครียด และจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความร่วมมือในการพัฒนางาน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของลาซารัสและโฟล์คแมน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน เป็นบุคลากรทุกระดับและทุกวิชาชีพ เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามระดับความเครียด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียด วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.25 มีความเครียดระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน 2) กระบวนการปฏิบัติงาน 3) ผลการปฏิบัติงาน 4) ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีความเครียดจากปัจจัยนำเข้าด้านการบริหารจัดการ และจัดการกับสถานการณ์นั้นโดยใช้วิธีการจัดการกับอารมณ์ ผลการวิจัยช่วยให้เข้าใจสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานและวิธีการจัดการกับสถานการณ์นั้น ให้แนวทางการช่วยเหลือและพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้รับรู้ความเครียดในด้านบวก ใช้วิธีการจัดการความเครียดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและร่วมกันมุ่งพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

คำสำคัญ : ความเครียดในการปฏิบัติงาน สถานการณ์ความเครียด การจัดการความเครียด บุคลากรทางด้านสุขภาพจิต

* โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ กรมสุขภาพจิต

** มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช



Work stress, stressful situations and coping strategies among the staff in Suansaranrom Hospital

K. Sinsak Suvanchot, M.S.*
Wipawan Chaoum Pensuksan, M.N.S.**

Abstract

One of the most importance factors for an organization's quality improvement is an efficient staff with good attitude toward work. Thus, stress, appraisal and coping with stressful situations are factors which effect staff's participation to accomplish any given task. An objective of this study was to describe the level of work stress, stressful situations and coping with stressful situations that affected the staff of Suansaranrom Hospital by using the Lazarus and Folkman's stress, appraisal and coping model. The 294 samples were selected by simple random sampling method from staffs of Suansaranrom Hospital. The instrument consisted of "the level of work stress, stressful situations and coping strategies" questionnaire. All statistical data and Pearson correlation coefficient were analyzed. Content analysis was used for qualitative data. The study found that 79.25 % of sample group had moderate level of work stress. The factors that affected the level of work stress in the sample were age and length of working time in Suansaranrom Hospital with significantly negative relation ($p\text{-value} < 0.05$). Analysis of the content of stressful situations showed in 4 categories. 1) Input that related to work. 2) Process of working. 3) Output from working. 4) Impact of working. Most of the sample reported their stress caused by management. And they faced the situations by using emotion – focused coping strategies. This result revealed the level of work stress, stressful situations and coping with stressful situations in staff. It gave an idea to develop and encourage the staff to have a positive attitude to stressful situations and effective coping strategies. Therefore they can work efficiently and effectively in order to develop qualities of the hospital services.

Key words : work stress , stressful situations, coping strategies, mental health personnel

* Suansaranrom Hospital, Department of Mental health

**Institute of Nursing , Walailak University

บทนำ

การปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลย่อมอาศัยทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ “บุคลากร” จัดเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ความสำเร็จและเป็นผู้กำหนดทิศทางการพัฒนางาน¹ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์² เป็นโรงพยาบาลขนาด 1,300 เตียง ให้บริการด้านสุขภาพจิตและจิตเวชทั้งด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูอย่างครบวงจร ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชนในภาคใต้ตอนบน เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมาก มีความหลากหลายในปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น บทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การดูแลผู้ใช้บริการที่มีปัญหาเฉพาะด้าน ส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงาน^{3,4,5} การประเมินระดับความเครียดและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมทั้งใช้วิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในรูปแบบที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน

การวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด (Stress and Coping Model) ของลาซารัสและโฟล์คแมน⁶ เป็นแนวทางในการศึกษา ความเครียดคือเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตัวเอง การประเมินตัดสินว่าเป็นความเครียดที่เกินกว่าปกติ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสถานการณ์เฉพาะหน้า ได้แก่ ความรุนแรงและความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และปัจจัยทางด้านบุคคล การเผชิญความเครียดเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ความพยายามทั้งการกระทำและความนึกคิดของตนเองในการจัดการกับความเครียด โดยใช้แหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ กระบวนการนี้เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่มีการตัดสินว่าวิธีการใดมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับบริบทตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม⁷

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ เพื่อนำความรู้และข้อมูลที่ได้มาวางแผนการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ เจตคติ และทักษะที่ดีในการปรับตัวจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัสดุและวิธีการ

การวิจัยนี้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้เท่ากับ 294 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random) จากรายชื่อบุคลากรทั้งหมด ทุกสาขาวิชาชีพ ทุกระดับ จากทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน 46 หน่วยงาน ตามสัดส่วนจำนวนบุคลากรของแต่ละหน่วยงานเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมดของโรงพยาบาล จำนวน 785 คน

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความเครียดและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด สร้างโดยยุพาพิน ศิริโพธิ์งามและคณะ⁸ ตามกรอบแนวคิดการเผชิญความเครียดของลาซารัสและโฟล์คแมน⁶ ซึ่งประเมินระดับความเครียดของบุคคลโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าจาก 0-10 ตั้งแต่เครียดน้อยที่สุด 0 คะแนน จนถึงเครียดมากที่สุด 10 คะแนน คำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้บรรยายถึงข้อมูลอย่างอิสระ โดยให้ผู้ตอบระลึกถึงและบรรยายสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดมากที่สุดในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา และให้ประเมินว่าสถานการณ์นั้นมีผลต่อตนเองในด้านใด แบบสอบถามนี้ได้นำไปใช้ศึกษาการรับรู้ความเครียดในนักศึกษาระดับอุดมศึกษา^{8,9} การศึกษาครั้งนี้ได้ปรับการใช้คำในข้อคำถาม

เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และเพิ่มเติมคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการความเครียด โดยให้บุคลากรเขียนบรรยายวิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดในการปฏิบัติงานนั้น

การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยนัดพบบุคลากรที่จะตอบแบบสอบถามที่ห้องประชุมแล้วแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และรายละเอียดการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยยึดหลักพิทักษ์สิทธิในการร่วมวิจัย ให้บุคลากรกรอกข้อมูลส่วนบุคคลพร้อมเขียนบรรยายอย่างละเอียดถึงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดในการปฏิบัติงาน ร่วมกับการประเมินระดับความเครียดและวิธีการจัดการกับสถานการณ์ความเครียดนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจัดหมวดหมู่ข้อมูลโดยพิจารณาความเด่นชัดที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการเน้นร่วมกับหลักการบริหารจัดการ¹⁰

ผล

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 294 คน เป็นเพศหญิง 197 คน เพศชาย 97 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และ 33 ตามลำดับ อายุระหว่าง 20-60 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสคู่ 164 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระหว่าง 1 เดือน ถึง 38 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค จำนวน 131 คน 58 คน และ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60, 19.70 และ 16

ตามลำดับ บุคลากรจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 ไม่มีอาชีพเสริม ประเมินว่ารายได้ที่ได้รับมีความเพียงพอจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 มีภาวะสุขภาพลักษณะเจ็บป่วยเล็กน้อยเป็นบางครั้งจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20

ระดับความเครียดและสถานการณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 294 คน มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ประเมินว่าตนเองไม่มีความเครียด และจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 79.25 ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง (เฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.33) เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มีค่าความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดเท่ากับ -1.43 และ -1.35 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรได้ประเมินสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อตนเอง พบว่า บุคลากรประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติงานว่ามีผลในด้านลบ คือเป็นอันตรายหรือสูญเสียมากที่สุด (เฉลี่ย 45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.07 ค่าต่ำสุด 40 ค่าสูงสุด 50) ปัจจัยนำเข้าโดยเฉพาะบรรยากาศการทำงาน เป็นการคุกคามมากที่สุด (เฉลี่ย 53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 24.98 ค่าต่ำสุด 20 ค่าสูงสุด 100) และประเมินว่ากระบวนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นสถานการณ์ที่มีผลต่อตนเองทางบวก เป็นการท้าทายมากที่สุด (เฉลี่ย 41.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 26.61 ค่าต่ำสุด 0 ค่าสูงสุด 90)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของบุคลากรจำนวน 61 คน ที่ประเมินว่าตนเองไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรจำนวน 30 คน บอกว่าไม่เครียดเรื่องงานเนื่องจากไม่รู้สึกว่ามีปัญหา จำนวน

12 คน บอกว่าระบบการปฏิบัติงานคล่องตัวกว่าระบบเดิม บรรยากาศในการทำงานดี ผู้บังคับบัญชามีการบริหารจัดการที่ดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 11 คน บอกว่าความเครียดในงานเป็นความเครียดระดับปกติเป็นผลดีก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวันเป็นเรื่องปกติ รู้สึกเคยชินกับปัญหาที่เกิดขึ้น ชอบงานที่ทำ และจำนวน 8 คน ระบุว่าตนเองเป็นคนสุขภาพจิตดีปรับตัวได้ง่าย รู้สึกมีความสุขเนื่องจากมีครอบครัวที่ดี มีเพื่อนคอยให้คำปรึกษา

บุคลากรจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 79.25 ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง และมีบุคลากรจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 ไม่ระบุสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดของสถานการณ์ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคลากรจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 64.81 ประเมินว่าปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด ดังนี้

1.1 **ทรัพยากรบุคคล** บุคลากรจำนวน 17 คน มีการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ความเครียดว่า พฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้าหน่วยงานมีผลต่อตนเอง เช่น ไม่ยุติธรรม ไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง บางครั้งจู้จี้มากเกินไป บุคลากรจำนวน 4 คน ประเมินว่าตนเองมีปัญหาเกี่ยวกับการมีสมาธิในการทำงานน้อย รู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน มีปัญหาสุขภาพ ตนต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง บุคลากรจำนวน 2 คน มีปัญหาเรื่องการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น

1.2 **เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์** บุคลากรจำนวน 12 คน ประเมินว่าอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน ไม่เพียงพอ มีการจัดเบิกไม่ทันต่อการใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรจำนวน 5 คน บอกว่าอุปกรณ์ชำรุด บางครั้งของใช้สูญหาย

1.3 **การบริหารจัดการ** บุคลากรจำนวน 36 คนรับรู้เรื่องปริมาณงานมาก งานหนัก ต้องปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูง บุคลากรจำนวน 17 คนบอกว่าระบบงานเปลี่ยนบ่อยทำให้กังวล บุคลากรจำนวน 11 คนบอกว่าการมอบหมายงานไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ บางครั้งมีการมอบหมายงานอย่างไม่เป็นธรรมทำให้เครียด

1.4 **งบประมาณ** บุคลากรจำนวน 3 คน รับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทนเรื่องเงินเดือน ค่าเวร ค่าทำงานล่วงเวลาที่ได้น้อยไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ปฏิบัติและความสามารถของบุคลากร

1.5 **บรรยากาศการทำงาน** บุคลากรจำนวน 34 คนรับรู้เรื่องบรรยากาศการทำงาน เช่น การสื่อสารภายในหน่วยงานที่ไม่ตรงกับความจริง การใช้คำพูดและพฤติกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดปัญหาสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคลากรจำนวน 10 คน ประเมินว่าการปฏิบัติงานกับบุคลากรที่ไม่รอบคอบหรือขาดความรับผิดชอบทำให้รู้สึกเครียด

2. **กระบวนการปฏิบัติงาน** บุคลากรจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 ประเมินว่ากระบวนการปฏิบัติงานเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด ดังนี้

2.1 **ลักษณะงานเฉพาะ** บุคลากรจำนวน 31 คน รับรู้ว่างานเฉพาะด้านจิตเวช ก่อให้เกิดความเครียด ดังเช่น การดูแลผู้ป่วยที่ก้าวร้าวจำนวนมาก ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อสวัสดิภาพของตนเองรวมทั้งคนอื่นๆ

2.2 **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** บุคลากรจำนวน 8 คนรับรู้ว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้บางงานมีความยุ่งยาก ปฏิบัติตามได้ยาก และบุคลากรจำนวน 8 คน ประเมินว่างานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซ้อน ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงาน และไม่ทราบวิธีการที่ถูกต้อง

2.3 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน บุคลากรจำนวน 11 คนรับรู้เกี่ยวกับการได้รับคำตำหนิจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน บางครั้งมีการตำหนิที่ไม่เหมาะสม บุคลากรจำนวน 3 คนบอกว่าหัวหน้าไม่เป็นธรรมโดยเฉพาะการพิจารณาความดีความชอบ ทำให้เครียดขึ้นทุกวัน

3. ผลการปฏิบัติงาน บุคลากรจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 รับรู้เรื่องผลการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความคิดหวังของตนเอง ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน บุคลากรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 ประเมินว่าความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย เป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากมีความกังวลกลัวผลกระทบที่จะตามมาจากการดูแลผู้ป่วยแล้วผู้ป่วยหลบหนี ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ป่วย อาจทำให้ญาติฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้

การจัดการความเครียด

การจัดการความเครียดของบุคลากรมีทั้งการเผชิญหน้ากับปัญหาและการจัดการกับอารมณ์ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากการบรรยายของบุคลากรพบว่า บุคลากรจำนวน 122 คนคิดเป็นร้อยละ 41.50 ใช้วิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา โดยหาสาเหตุและวิธีแก้ปัญหา ประเมินความความบกพร่องของตน แก้อันที่บกพร่อง แสวงหาข้อมูลจากการศึกษาระเบียบต่างๆ ปรึกษากับผู้มีประสบการณ์ และประชุมกับหัวหน้าหน่วยงานเพื่อร่วมกันหาวิธีการแก้ปัญหา ตั้งใจปฏิบัติงานให้รอบคอบ จัดลำดับความสำคัญของงาน และทำงานให้แล้วเสร็จไปทีละเรื่อง ใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน บุคลากรจำนวน 158 คนคิดเป็นร้อยละ 53.74 ใช้วิธีการจัดการกับอารมณ์ โดยการระบายอารมณ์และความรู้สึกกับเพื่อนที่ไว้ใจได้ บุคคลในครอบครัว บางครั้งใช้การร้องไห้เป็นการระบายความรู้สึกเครียด ฝึกหายใจเข้าออกลึกๆ หรือทำอื่นๆ

กับสถานการณ์นั้น ออกกำลังกาย ปลูกต้นไม้ อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ ฟังเพลง พยายามคิดในทางที่ดี ทำจิตใจให้สงบโดยการอ่านหนังสือธรรมะ และทำสมาธิ ภายหลังจากการจัดการกับความเครียดพบว่า บุคลากรจำนวน 107 คน รู้สึกดีขึ้น ความเครียดลดลง และบรรยายว่ารู้สึกมีกำลังใจในการทำงาน รู้สึกสบายใจเมื่อได้ระบายกับเพื่อนที่ไว้ใจได้ รู้สึกผ่อนคลายขึ้น บุคลากรจำนวน 8 คน บอกว่ารู้สึกดีขึ้นบางช่วง ความเครียดทุเลาลงแต่ไม่หมดไป

วิจารณ์

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน บุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ส่วนใหญ่ประเมินว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา^{5,11} ซึ่งเป็นระดับความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ การประเมินว่าไม่มีความเครียดย่อมส่งผลให้บุคคลมีลักษณะเฉื่อยชา ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ขณะเดียวกันการมีความเครียดระดับสูงจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายและไม่สนใจงาน การศึกษาครั้งนี้พบว่าบุคลากรที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูงมีความรู้สึกท้อแท้หมดกำลังใจ ไม่มีความกระตือรือร้น ตลอดจนภาวะสุขภาพเสื่อมลง ทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด จากผลการศึกษาพบว่าอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา^{3,12} และการศึกษาของฮัมเพิลและแคปพู¹³ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความสามารถทางอารมณ์ (emotional competency) ในพยาบาลสุขภาพจิตจำนวน 52 คน พบว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่หรือมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

มีความสามารถเผชิญความเครียดได้ดีและมีประสิทธิภาพมากกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-5 ปี กล่าวคือ การที่บุคคลมีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น บุคคลจะมีพัฒนาการด้านสติปัญญา ความคิด และวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทำให้มีความสามารถประเมินปัญหาได้ตรงกับสถานการณ์และความเป็นจริง สามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นแหล่งประโยชน์ในการประเมินตัดสินใจและการจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เป็นอย่างดี มีความรอบคอบ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้เหมาะสม มีทักษะและความสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบกับมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งมีแหล่งประโยชน์เพิ่มมากขึ้น เช่น มีเพื่อนหรือผู้ที่ตนคุ้นเคยอยู่หลายหน่วยงาน

สถานการณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน
บุคลากรที่มีความเครียดระดับสูง ส่วนใหญ่ประเมินว่าปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสถานการณ์ด้านการบริหารจัดการก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา^{14,15} เนื่องจากบุคลากรรับรู้ว่ามีปริมาณงานมากและภาระงานหนัก บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละเวรมีจำนวนน้อย มีปัญหาเรื่องการมอบหมายงานและต้องปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูง เวลาพักผ่อนส่วนตัวมีน้อย สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดลำดับถัดมาคือปัญหาเรื่องบรรยากาศการทำงาน

ผลของสถานการณ์ความเครียด จากแนวความคิดของลาซารัสและฟอล์กแมน⁶ ที่ว่าความเครียดเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบริบทแวดล้อม โดยบุคคลจะรู้สึกเครียดหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับการประเมินตัดสินใจ และให้ความหมายต่อสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่นั้นว่ามีผลต่อตนเองในทางใด การศึกษาครั้งนี้ พบว่าบุคลากรรับรู้ว่าการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่จัดทำไว้มีผลต่อตนเอง

ทางบวกโดยประเมินว่าเป็นการทำท่ายเนื่องจากบุคลากรรับรู้ว่าหากมีปัญหาเรื่องการจัดงานตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในเอกสาร สามารถขอให้มีการแก้ไขหรือพัฒนาให้เหมาะสมได้ตามการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพของโรงพยาบาล ขณะเดียวกันบุคลากรรับรู้ว่าการบริหารงานมีผลต่อตนเองในทางลบโดยคุกคามต่อความรู้สึกมากที่สุด เนื่องจากการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีลักษณะการทำงานรูปแบบทีมสหวิชาชีพ ทุกคนต้องทำงานร่วมกัน การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดผลกระทบต่องานและความรู้สึกขณะปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมาก และบุคลากรรับรู้ว่าการกระทบจากการปฏิบัติงานมีผลต่อตนเองในทางลบโดยรู้สึกว่าเป็นอันตรายหรือสูญเสียเนื่องจากประเมินว่าการที่ตนเองมีความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แต่ผลการปฏิบัติงานกลับไม่เป็นที่พอใจของผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย ทำให้รู้สึกสูญเสียกำลังใจและสูญเสียความพึงพอใจในตนเอง (self esteem)

วิธีการจัดการกับความเครียด ผลการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่บุคลากรใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ความเครียด พบว่าบุคลากรใช้ทั้งวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาและการจัดการกับอารมณ์ โดยใช้ในการจัดการกับอารมณ์มากกว่าการเผชิญหน้ากับปัญหา สอดคล้องกับการศึกษาของพรเจริญพันธ์และไทสัน¹⁶ เรื่องการเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยการร้องให้ศึกษาพยาบาลในประเทศไทยจำนวน 200 คน พบว่าการร้องไห้เป็นการแสดงออกที่สำคัญเมื่อพยาบาลมีปัญหาขัดแย้งในเรื่องงานและครอบครัวการได้รับความกดดันในการดูแลผู้ป่วยแต่ไม่ได้เป็นวิธีการบรรเทาความเครียดที่ยั่งยืน และพบว่าพยาบาลที่ร้องไห้บ่อยครั้งมีความเครียดระดับสูง อย่างไรก็ตามการจัดการกับอารมณ์โดยการร้องไห้เป็นวิธีการระบายความรู้สึกตึงเครียดที่ได้ผลดีในระยะแรก

ซึ่งจะทำให้ระดับความเครียดลดลง รู้สึกผ่อนคลายขึ้น ทำให้สามารถจัดการกับความคิดของตนได้ดีขึ้นในระยะเวลาต่อมา และทำให้บุคลากรได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและคิดวิธีการจัดการกับปัญหาและแสวงหาแหล่งประโยชน์เพื่อจัดการกับความเครียดต่อไป

แหล่งประโยชน์ในการจัดการกับความเครียด บุคลากรใช้ทั้งแหล่งประโยชน์ภายในตนเอง เช่น ปรับความคิดของตนโดยพยายามคิดทางด้านบวก วิเคราะห์ข้อดีและข้อด้อยของตน เสริมสร้างกำลังใจให้กับตนเอง พัฒนาทักษะและวิธีการจัดการกับความคิดหรืออารมณ์ของตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และแสวงหาแหล่งประโยชน์ภายนอก โดยการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ตนเชื่อถือและไว้วางใจได้ ทำให้บุคลากรมีวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสมมากขึ้น เช่น มีการจัดประชุมเพื่อขอความคิดเห็นจากกลุ่มเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม จึงลดการปะทะกันเป็นการส่วนตัว ทำให้มีข้อสรุปที่ได้รับการยอมรับร่วมกันจากส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร โดยส่งเสริมให้จัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นความเครียดด้านบวก โน้มน้าวให้เกิดความรู้สึกทำทนายที่จะมุ่งปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ รวมทั้งพัฒนาทักษะการจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อคงไว้ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันบุคลากรทุกคนควรให้ความสำคัญเรื่องการรับรู้และประเมินระดับความเครียดของตนเอง รวมทั้งควรมีวิธีการจัดการกับความเครียดอย่าง

เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้ระดับความเครียดเพิ่มสูงขึ้นจนมีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. การบริหารจัดการควรให้ความสำคัญกับมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีวิธีการติดตามงานและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ และเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานลักษณะกัลยาณมิตร

3. ควรจัดให้มีการวิจัยเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือบุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบพี่เลี้ยง (coaching) การจัดประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน การมีช่องทางให้ซักถามปัญหาและเสนอความคิดเห็นได้โดยง่าย การจูงใจและกระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนายแพทย์กอบโชค จวงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรกุลและคุณกรรณิกา ดุษฎีที่ได้สนับสนุนและให้ข้อคิดเห็นในการทำการวิจัย รองศาสตราจารย์ นายแพทย์เชิธรชัย งามทิพย์วัฒนา และ ดร.สุชีรา ภัทรายุทธวรรธน์ ที่กรุณาชี้แนะทำให้รายงานวิจัยนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. กรรณิกา ดุษฎี. ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์. สุราษฎร์ธานี; 2545.
2. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์. เส้นทางสู่คุณภาพโรงพยาบาลสวนสราญรมย์. สุราษฎร์ธานี; 2545.
3. สมพิศ จำปาเงิน. รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี. บทคัดย่องานวิจัยที่ประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 4. กันยายน 2541; เข้าถึงได้จาก: www.dmh.moph.go.th (22 สิงหาคม 2546).

4. วรรณประภา ชลอรกุล. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น(บทคัดย่อเอกสารการวิจัย). 2539. เข้าถึงได้จาก: // www.dmh.moph.go.th (22 สิงหาคม 2546).
5. ลัดดา ตันกันทะ. ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วย จิตเวช (บทคัดย่อเอกสารการวิจัย). 2540. เข้าถึงได้จาก: // www.dmh.moph.go.th (22 สิงหาคม 2546).
6. Lazarus R, Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publishing Company; 1984.
7. สมจิต หนูเจริญกุล. การดูแลตนเอง: ศาสตร์และศิลปะทางการแพทย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร; 2536.
8. ยุพาพิน ศิริโพธิ์งาม, วัลลา ตันตโยทัย, จริยา วิทยสุกร. ความเครียด การเผชิญความเครียด และแหล่งประโยชน์ของนักศึกษาพยาบาลปริญญาโทระหว่างการเรียนในภาคการศึกษาแรก. ราชบัณฑิตยบาลสาร. 2543;6:193-200.
9. วิภาวรรณ ชะอุ่ม เพ็ญสุขสันต์, จอม สุวรรณโณและวัลลา ตันตโยทัย. ความเครียด การเผชิญความเครียดและความผาสุกในชีวิตของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1. ราชบัณฑิตยบาลสาร. 2545 ;8:90-109.
10. การบริหารและการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเพื่อการบริหาร. (on line) เข้าถึงได้จาก: // www.kunkroo.com (2546 กรกฎาคม 12).
11. Wolfgang AP, Perri M, Wolfgang CF. Job-related stress experienced by hospital pharmacists and nurses. Am J Hosp Pharm 1988;45:1342-5.
12. Lees S, Ellis N. The design of a stress-management program for nursing personnel. J Adv Nurs 1990;15:946-61.
13. Humpel N, Caputi P. Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses. J Psychiatr Ment Health Nurs 2001;8:399-403.
14. Cottrell S. Occupational stress and job satisfaction in mental health nursing: focused interventions through evidence-based assessment. J Psychiatr Ment Health Nurs 2001;8:157-64.
15. พิมพ์พรรณ ทิพาคำ, วิภาดา คุณาวิภัติกุล, อรพรรณ พุ่มอาภรณ์. ความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10. พยาบาลสาร 2544;28:48-60.
16. Pongruengphant R, Tyson PD. When nurses cry: coping with occupational stress in Thailand. Int J Nurs Stud 2000;37:535-9.