

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์      กระบวนการแก้ไขปัญหาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน

ณ ศูนย์บำบัดรักษาพยาบาลจิตตในภาคเหนือ

ผู้เขียน                      นางรัตนภรณ์ ดวงธรรม

ปริญญา                      ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การส่งเสริมสุขภาพ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์มนัส      ยอดคำ      ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์อเนก      ช้างน้อย      กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บำบัดรักษาพยาบาลจิตตในภาคเหนือ โดยศึกษาหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน พฤติกรรมเผชิญความเครียด และหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเครียด แล้วนำไปดำเนินการแก้ไขปัญหา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคทุกคนที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บำบัดรักษาพยาบาลจิตตเชียงใหม่ และศูนย์บำบัดรักษาพยาบาลจิตตแม่ฮ่องสอน ตามบัญชีรายชื่อพยาบาล ในปีงบประมาณ 2547 จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบสอบถามของคาลิโมและคณะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Window เพื่อหาค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การจัดการสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการทดสอบข้อมูลแบบสามเส้า แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ไปพร้อมกันตลอดระยะเวลาในการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลส่วนใหญ่มีภาวะเครียดระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือภาวะเครียดระดับต่ำ และภาวะเครียดระดับสูง ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาล ด้านลักษณะงานพยาบาลได้แก่ การที่ต้องปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่พยาบาล การดูแลผู้ป่วยยาเสพติดที่มีความผิดปกติทางด้านอารมณ์และพฤติกรรม มีผลกระทบต่อความเครียดจากการ

ปฏิบัติงานของพยาบาลสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างของสถาบัน และการบริหารองค์กร ได้แก่ การนำนโยบายเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริหารงาน นโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งไม่ชัดเจน

ส่วนปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัญหาการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน การขาดการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อย ปัจจัยสองด้านหลังนี้ส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3. พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาล จะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากกว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์

4. การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงาน พบว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก เนื่องจากเป็นเรื่องของนโยบายและลักษณะงานที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากการยอมรับความเป็นจริงของปัญหาดังนั้นการแก้ไขปัญหานั้นจะกระทำได้และให้ผลอย่างยั่งยืน คือ การเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหของแต่ละบุคคลให้สามารถจัดการกับปัญหาได้ และการช่วยเหลือระดับประคองทางจิตใจในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลด้วยกันเอง ส่งเสริม ความรัก ความสามัคคีและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของวิชาชีพพยาบาล

5. การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงาน ได้ดำเนินการ 2 โครงการ คือ สัมมนาเพื่อแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานของพยาบาล เรื่อง เทคนิคการคลายเครียดด้วยตนเองและกลยุทธ์การทำงานให้มีความสุข และสัมมนาในประเด็นปัญหาความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานในระยะยาว ซึ่งผลจากการดำเนินงาน พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่พึงพอใจที่มีการจัดสัมมนาขึ้น อยากให้มีการดำเนินการจัดประชุมพยาบาลเป็นประจำทุกเดือน เนื่องจากทำให้เข้าใจและยอมรับนโยบายการปฏิบัติงานมากขึ้น รู้สึกสบายใจและมีความรู้สึกเป็นกลุ่มก้อนในกลุ่มพยาบาลด้วยกัน แม้จะมองว่าการสัมมนาเป็นการแก้ไขปัญหที่ปลายเหตุ สาเหตุที่แท้จริงยังไม่ได้รับการแก้ไข แต่ก็สามารถประคับประคองความรู้สึกให้ดีขึ้น ลดความเครียดจากการปฏิบัติงานได้ และทราบแนวทาง กลวิธีที่จะจัดการกับความเครียดได้ดีขึ้น

Thesis Title	Process for Solving Stress Problem of Nurses in Drug Dependence Treatment Center of Northern Thailand		
Author	Mrs. Rattanaorn Duangtham		
Degree	Master of Education (Health Promotion)		
Thesis Advisory Committee	Assoc. Prof. Manus Yodcome	Chairperson	
	Assoc. Prof. Anek Changnoi	Member	

### ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the process for solving stress problems of nurses. The working stress factors, the stress-facing behavior, and the stress-reducing solutions were also investigated. The population of the study, with the number of 75, are all those nurses working at Drug Dependence Treatment Center of Northern Thailand according to the official named listed by the budgetary year 2004. Data was collected into two ways; about the quantitative analysis, by questionnaires, developed by the researcher based on Kalimo, et. al., and analyzed by SPSS Program. Statistical techniques are percentage, frequency, mean, and standard deviation. About the qualitative analysis, the research handled the conversational group to collect data and verified the confidence and the accuracy by himself, tested by trilateral pattern, and analyzed by the deductive form. We simultaneously collected and analyzed the data during the research period.

The findings of the study were as followed.

1. Most of the nursed had the stress mostly at the middle level, the low level, and the high level respectively.
2. The working stress factors showed that the working aspects would perform more other works than their main responsibilities, take care of the additive patients who had the unusual emotion and behavior. These are the most effect factors

when compared to others. Secondly, the organizational factors were of providing the business policies to the administration and the frequently changeable and unclear policies.

Moreover, for the working atmosphere and environmental condition factors such as the communicative problems among the operating department and the insufficient fringe benefit and compensation and for the personal factors such as the cooperation among the less knowledge and experience people, both of them had the stress at the low level.

3. Nurses' stress- facing behavior had more solving the problems than reducing the emotion.

4. The stress-reducing solutions would be difficult to solve since the policies and the job's characteristics were absolutely unchanged. Expectedly , the accepted problems were the best applicable and sustainable solutions which should beware of increasing the problem-solving skill, taking care of the feeling, promoting the unity, and maintaining the right for each nurse.

5. The operation of reducing the stress could be done into two projects. First, the seminar to solve the working stress was performed in the topic; The self-reducing techniques and The happy working strategies. The other was done about the working stress problems and the solutions for the long term. The results showed that almost all nurses were satisfied and would like to have the seminar monthly since they could understand and accept the organization's policies and feel united among them. Even though this was the solution done for the ended results, it could still maintain their feeling, reduce the stress, and examine the solution for the stress-reducing tactics.