

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพในระดับอำเภอที่รับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิแก่ผู้รับบริการทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน โดยให้บริการแบบผสมผสานทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพและยังมีระบบส่งต่อโรคที่เกินขีดความสามารถไปยังโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่าและรับผู้ป่วยที่รับการรักษาแล้วกลับสู่การรับบริการในโรงพยาบาลชุมชนต่อไป โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจึงต้องมีบทบาทหน้าที่หลายด้าน นอกจากจะเป็นผู้ให้การพยาบาลแล้วยังต้องปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การดูแลเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากความเจ็บป่วย การเตรียมความพร้อมของผู้มารับบริการเพื่อเข้ารับการรักษา การตรวจรักษาเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพ ต้องดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน และต้องสื่อสารเพื่อให้เกิดการประสานงานตลอดเวลากับผู้ป่วยญาติผู้ป่วย เพื่อนร่วมงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางด้านสุขภาพ ในการปฏิบัติงานให้บริการทางด้านสุขภาพที่มีขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง (Stewart-Amidei :1999)

จากสถิติปี พ.ศ.2538-พ.ศ.2553 แนวโน้มความต้องการพยาบาล เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 70 เป็นร้อยละ 100 (วิจิตร ศรีสุพรรณ และคณะ : 2540) วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพเชิงบริการที่ต้องปฏิบัติต่อมนุษย์ ต้องใช้ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีทั้งในศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์สุขภาพ โดยทั่วไปลักษณะการทำงานของพยาบาลเป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันตลอดเวลา ทั้งผลัดเข้า ป้ายและดึกเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง (แสงทอง ประสูวรรณ์ : 2541) ซึ่งจากการศึกษาพบว่าลักษณะการทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมากทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ครอบครัวยุ สังคม และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ไพฑูรย์ สมุทธรินทร์ : 2542) บุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญและมีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพ (ร้อยละ 61.7) ที่จะเป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้ประสานงานทางด้านสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่โดยตรง (อำพล จินดาวัฒน์ : 2541) จากการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลชุมชน และบทบาทหน้าที่ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน พยาบาลต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ

ที่ทำให้เกิดความตึงเครียดและความกดดันนับตั้งแต่ความเจ็บป่วย ความทุกข์ทรมานไปจนกระทั่งถึงวิกฤตในชีวิตคือความตายของผู้ป่วยและการทำงานร่วมกันหลายฝ่าย อาจทำให้การประสานงานเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานหรือเกิดความคิดเห็นไม่ตรงกัน การสื่อสารไม่ชัดเจน เป็นต้น ลักษณะงานเหล่านี้ล้วนเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ตลอดเวลา ในการทำงานถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นกระตือรือร้น เกิดกำลังใจในการทำงานและมีความพึงพอใจส่งผลไม่ให้เกิดความเครียด ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายและเจริญก้าวหน้า (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ : 2540) ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องานขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้งานการพยาบาลขาดคุณภาพและประสิทธิภาพ ถ้าไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือทำให้ความเครียดลดลงจะทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดการสะสมความเครียดจนเกิดอาการทางจิตประสาทหรือป่วยเป็นโรคทางจิตเวชได้ (Tim : 1998)

การศึกษาถึงผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพของบุคลากรในวิชาชีพพยาบาล พบว่าความเครียดได้ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลอย่างชัดเจน ผลกระทบทางด้านร่างกาย ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคเมะเร็งและการนอนหลับยาก ซึ่งเป็นอาการเจ็บป่วยทางร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจนในระยะยาว ในด้านจิตใจพบว่าจะเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมที่แสดงออกได้แก่ มีอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธง่าย มีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นทั้งกับผู้ร่วมงานและผู้ป่วย สมานิในการทำงานลดลง ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่การงานลดลง หลีกหนีสังคมและมีการใช้ยาในทางที่ผิด (Lawrence RM, Lawrence SA : 1987 - 1988) และจากการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะงานพยาบาล โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในการทำงานและบุคลากรผู้ร่วมงานและพบว่า พยาบาลที่เกิดความเครียดในการทำงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เกิดความรู้สึกท้อใจ เกิดความรู้สึกช่วยตนเองไม่ได้ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต (Pines A, Maslach C. : 1982) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาส่วนใหญ่เป็นแบบมุ่งแก้ปัญหา (ศิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ : 2535, ลักษณะนา พลอยเลื่อมแสง : 2543, กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย : 2543)

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่ายและความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานนำไปสู่ความ

เหนื่อยหน่ายและไม่ต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป (สิระยา สัมมาวาท : 2539) โดยทั่วไปบุคคลจะใช้กระบวนการทางสติปัญญาในการเผชิญความเครียด ซึ่งเป็นกระบวนการหรือพฤติกรรมกรรมการจัดการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความไม่สบายใจและพยายามปรับตัวให้อยู่ในภาวะสมดุล การจัดการกับความเครียดมีหลายวิธีด้วยกันขึ้นอยู่กับวิธีของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะทำคนเดียวหรือทำเป็นกลุ่ม เช่น การฝึกสมาธิ การฝึกหายใจ การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การออกกำลังกาย เป็นต้น จากวิธีการจัดการกับความเครียดดังกล่าวนำมาสร้างเป็นโปรแกรมคลายเครียด ในการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้หลักของการจัดการกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (group process) ซึ่งเป็นวิธีการนำพลังกลุ่มมาใช้ในการเรียนรู้การจัดการกับความเครียด ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกันเพื่อค้นหาสาเหตุความเครียดและพัฒนาวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมกับตนเอง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำให้รู้สึกมีส่วนร่วม และได้ฝึกปฏิบัติ ทำให้เกิดแนวคิดและสามารถจดจำเนื้อหานำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ความสนใจของกลุ่มในวิธีการเลือกวิธีการคลายเครียด โดยที่ผู้นำกลุ่มทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับกลุ่ม เป็นทั้งผู้ให้การเรียนรู้โดยตรง เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ หรือเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการเรียนรู้ (นิรันดร์ จุลทรัพย์ : 2544)

โรงพยาบาลทับปุดและโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่ให้บริการทางสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่โดยตรง จากการเปลี่ยนแปลงระบบการสาธารณสุขของประเทศทั้งด้านบริหารและบริการ (อำพล จินดาวัฒน์ : 2541) มีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและเน้นการบริการที่มีลักษณะองค์รวม บุคลากรโรงพยาบาลต้องทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน พยาบาลเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุดทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นและต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดในงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพการพยาบาล ดังนั้น พยาบาลจึงเป็นกำลังสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนจึงต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดโปรแกรมคลายเครียดในงานของพยาบาลเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตในการทำงาน และจากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ายังไม่มีโปรแกรมคลายเครียดในการทำงานของพยาบาล จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจทดลองศึกษาโปรแกรมคลายเครียดในพยาบาล โรงพยาบาลทับปุดและโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา เพื่อนำผลการศึกษามาเสนอแนะแก่บุคลากรทางการพยาบาล เพื่อใช้ในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเอง ผู้ร่วมงานและครอบครัว เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาลเหล่านี้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการจัดโปรแกรมคลายเครียดในพยาบาล ผู้วิจัย ได้ศึกษารวบรวมเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

ความเครียดในการทำงานพยาบาล

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมคลายเครียดในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการทำงานพยาบาล

ความหมายความเครียด (STRESS)

ความเครียดสามารถเกิดได้ทุกแห่งทุกเวลาจะเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรืออาจจะเกิดจากสาเหตุภายในผู้ป่วยเอง เช่น ความต้องการเรียนดี ความต้องการหายจากความเจ็บป่วย ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่กระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตมีทั้งผลดีและผลเสีย มีผู้อธิบายเกี่ยวกับความเครียด และการตอบสนองต่อความเครียดไว้ ดังนี้

พรพรรณราย ทรรศยะประภา (2529) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาพความกดดันทางอารมณ์ ทางความคิด และทางกายที่มารบกวนความสามารถของบุคคล ที่จะดำเนินการต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

อรุณ หงษ์ทอง (2530) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความรู้สึกที่ร่างกายหรือจิตใจได้รับความกระทบกระเทือนจนถึงขั้นที่ทำให้ร่างกายแสดงอาการตอบสนองต่อตัวกระตุ้นนั้น ๆ ผลกระทบคือทำให้หัวใจเต้นเร็วเกิดความเจ็บปวด เกิดอารมณ์โกรธ เกลียด กลัว เศร้าโศก เสียใจ ตลอดจนจนตกใจหรือวิตกกังวล

สุจิต สุวรรณชีพ (2532) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจเราเองที่ตื่นตัวพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือ ความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดว่าสถานการณ์ หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนาหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไขหรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาเบาบางลงได้

ธงชัย ทวีชาติ และคณะ (2541) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนจนตกใจบิบบิ้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็น

ผลให้ภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองของหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตนเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึก เพื่อทำให้ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านี้คลายลงและกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้ง

ลักษณะ สรีรวัฒน์ (2545) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการ สะสมความกดดันต่าง ๆ นานาไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร และแสดงออกมา เป็นอาการตึงเครียดให้เห็นปริมาณความกดดันมากน้อยเท่าไรจึงจะถึงขั้นแสดงออกมาจนที่ เรียกว่าความเครียดนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนประกอบทางร่างกายจิตใจที่เข้มแข็ง อ่อนแอต่างกัน กรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อมก็มีส่วนกำหนดด้วย

จำลอง ดิษยวณิช และ พรีมเพรา ดิษยวณิช (2545) กล่าวว่า ความเครียดในทางฟิสิกส์ หมายถึง แรงกด (pressure or strain) และแรง (force) ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับเซลล์ในร่างกาย จะหมายถึงผล (effects) ของปฏิกิริยาทางร่างกาย (bodily reaction) ซึ่งสร้างแรงกดต่อ กล้ามเนื้อ และความเครียดในระดับสูงที่มีอย่างสม่ำเสมอจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

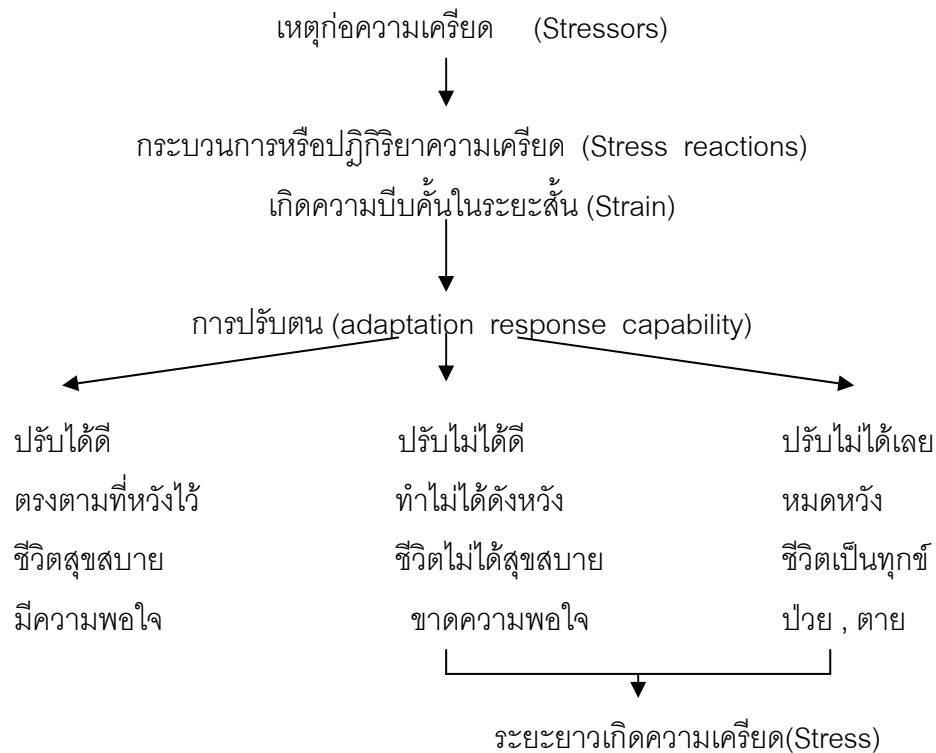
Selye (1956) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียดได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมา คุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการ เปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม

Roberts (1978) กล่าวว่า ความเครียด เป็นกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อ มีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ โกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความ ลำบากในการพิจารณาและตัดสินใจ

Luckman and Sorenson (1980) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

1. หมายถึง สิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่เป็นความต้องการขั้น พื้นฐาน
3. หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. หมายถึง สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ทำให้สภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

Farmer , et al. (1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน



ภาพประกอบ 1 อธิบายความหมายของความเครียด ความบีบคั้นและการปรับตัว
(Farmer : 1984)

ความเครียดในการทำงาน

การทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน มนุษย์ใช้เวลาส่วนใหญ่ของแต่ละวันในการทำงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานจึงเกิดขึ้น ยากที่จะหลีกเลี่ยงได้สำหรับความเครียดในการทำงานมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Ivancevich and Matteson (1980) กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นการตอบสนองที่แตกต่างกันของบุคคล ต่อสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบรุนแรงเกินกว่าที่ร่างกายและจิตใจจะทนได้

Cooper and Williams (1988) กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นภาวะทางจิตใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความกดดันในการทำงาน ทำให้เกิดการเจ็บป่วย ทางกายและสุขภาพจิตไม่ดีตามมา

Crawford (1993) กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นสภาพของงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดต่อบุคคล ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมต่าง ๆ

Gibson (1995) กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน

Sullivan and Decker (1997) กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมจากงานที่มาคุกคาม

สรุปได้ว่า ความเครียดจากงาน หมายถึง ภาวะที่สุขภาพร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานคือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคลและปัจจัยด้านบุคคล

สาเหตุความเครียดในงาน (Job Stressors)

สาเหตุความเครียดในงานอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ สาเหตุความเครียดด้านจิตสังคม และ สาเหตุความเครียดด้านวัตถุ ซึ่งในชีวิตจริงในการทำงานมีตัวคนอยู่ท่ามกลางเหตุก่อความเครียด (มาลินี วงศ์พานิช : 2542)

1. สาเหตุความเครียดด้านวัตถุ เป็นสิ่งที่คนให้ความสนใจมานานแล้ว และมีการปรับปรุงแก้ไขกันอยู่ ได้แก่

- 1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความร้อน ความเย็น แสง เสียง ความสั่นสะเทือน รังสี ฯลฯ
- 1.2 เครื่องจักรเครื่องกล เป็นชนิดใช้มือช่วย , กิ่งอัตโนมัติ และอัตโนมัติ ฯลฯ
- 1.3 สิ่งแวดล้อมทางเคมี ในรูปของของแข็ง , ของเหลว , ก๊าซ , หมอกควัน ฯลฯ
- 1.4 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ เชื้อจุลินทรีย์ต่าง ๆ เช่น แบคทีเรีย , พยาธิ , ไวรัส , เชื้อรา ฯลฯ

2. สาเหตุความเครียดทางจิต-สังคม ที่พบบ่อยได้แก่

2.1 องค์กร

- มีการเปลี่ยนแปลง
- มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- มีความขัดแย้งในจุดมุ่งหมายขององค์กร
- มีการติดต่อสื่อสารไม่ถูก ไม่เหมาะสม

2.2 การพัฒนางานอาชีพ

- ขาดโอกาสในการเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน
- ให้ตำแหน่งใหม่ที่เกินกว่าระดับความสามารถ
- ตกงาน

2.3 บทบาท

- ความขัดแย้งในบทบาท
- ขาดทรัพยากรที่จะเกื้อหนุนให้ทำงานได้สำเร็จ
- ขาดอำนาจที่จะเกื้อหนุนให้ทำงานได้สำเร็จ
- ความไม่ชัดเจนในบทบาท

2.4 ตั๋วงาน

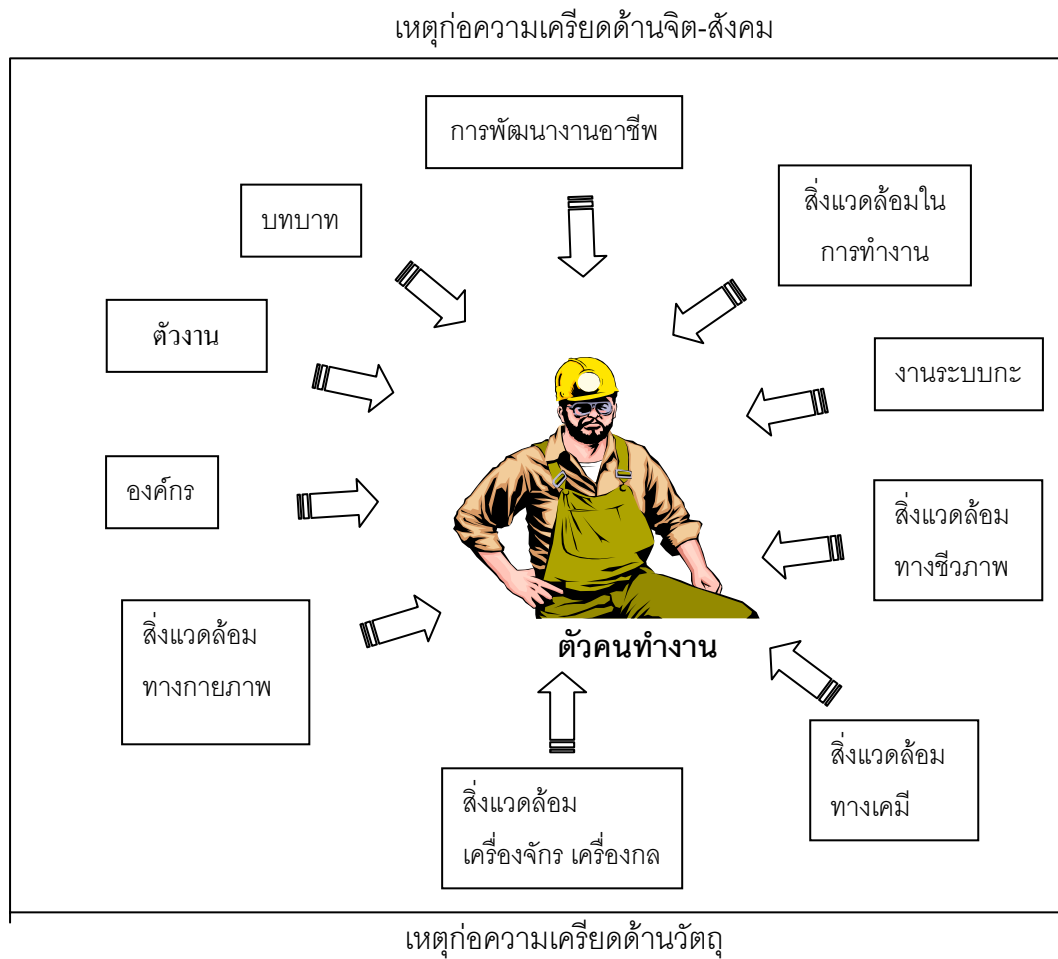
- งานหนักทั้งปริมาณและคุณภาพ
- งานรับผิดชอบชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น
- งานเบาทั้งปริมาณและคุณภาพ

2.5 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

- ขาดความสุนทรีย์ เช่น ทำงานกับกลิ่นเหม็น งานสกปรก น่ารังเกียจ ฯลฯ
- มีปัญหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียงดัง หนาวหู่ ฯลฯ
- มีปัญหาด้านเออร์โกโนมิกส์ เช่น ทำงานในที่จำกัด ฯลฯ
- มีสิ่งคุกคามความปลอดภัย

2.6 งานระบบกะ

- ตารางการสลับกะที่ไม่เหมาะกับจังหวะชีวิต
- ขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน , หัวหน้างาน
- ขาดบริการอาหารที่เหมาะสม
- ขาดบริการทางการแพทย์
- ที่พักและการเดินทาง
- มีปัญหาด้านความปลอดภัยในงาน

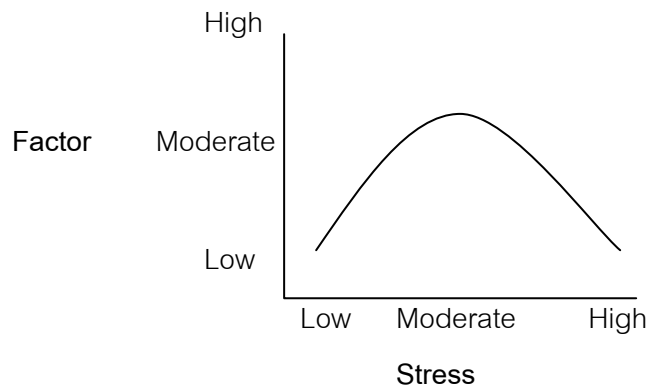


ภาพประกอบ 2 แสดง สิ่งแวดล้อมในงาน : เหตุก่อความเครียดด้านจิต - สังคม และด้านวัตถุ

Ken Addley (1988) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วย ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น การขัดแย้งหรือสับสนในบทบาท การรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการวิจฉัย นโยบาย เป็นต้น
2. ลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป การจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลือกตำแหน่ง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการประสานงานและคำปรึกษาที่ดี
4. ปัจจัยนอกองค์กร เช่น การประสบปัญหาการติดต่อประสานงาน เป็นต้น

และได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่าเกิดได้หลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน (Job characteristics) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยทางบุคคลโดยได้แสดงภาพให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

Warshaw (1979) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานสามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น
2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความจำเจซ้ำซากของงาน เป็นต้น
3. บทบาทของบุคคลในองค์กร เป็นสาเหตุของความเครียด แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นเกิดจากขาดโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกที่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ การติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กรก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นต้น

ความเครียดในงานพยาบาล

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการ (Service oriented professional) ต้องมีการปฏิบัติโดยตรงต่อผู้มารับบริการสุขภาพ การปฏิบัติกรพยาบาลนั้นเป็นการปฏิบัติกับ “มนุษย์” ผู้ซึ่งมีความเจ็บป่วยเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้มารับบริการสุขภาพดี สามารถดูแลตนเอง ครอบครัวและชุมชนต่อไป ดังนั้นลักษณะของการบริการพยาบาลจึงคล้ายกับลักษณะของบริการทั่วไป คือ ไม่มีตัวตน ไม่แน่นอน แบ่งแยกไม่ได้ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Kotler and Malrens : 1999) ลักษณะงานของพยาบาลจึงก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกันจึงขอแบ่งสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ 2 สาเหตุ คือ (Harris : 1989)

1. สาเหตุภายในตัวบุคคล (Endogenous Stressors) ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นประสบการณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของพยาบาล ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะทำให้พยาบาลมีความรู้สึกต่อตนเองในด้านลบ เช่น

1.1 บทบาทในการปฏิบัติทางการพยาบาลเกี่ยวข้องกับบทบาทที่ถูกกำหนด และการรับรู้บทบาทของตนเอง ทำให้เกิดผลกระทบ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ (Scully : 1980, Hingley : 1986, Hardy and Hardy : 1988, Ivancevich and Matteson : 1990)

1.1.1 เครียดในบทบาทคือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติบทบาทของบุคคลสามารถแบ่งได้หลายประเภท ดังนี้

- ความคลุมเครือในบทบาท เกิดจากบทบาทที่สังคมคาดหวังไม่มีความชัดเจน ไม่มีข้อตกลงที่ชัดเจน พอที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติ สำหรับผู้แสดงบทบาท สาเหตุอาจเกิดจากการรับบทบาทใหม่ การเปลี่ยนแปลงบทบาทหนึ่งไปสู่อีกบทบาทหนึ่ง ผู้ปฏิบัติยังไม่ทราบความคาดหวังที่มีต่อบทบาท หรือไม่มีขอบเขตของบทบาทที่ชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติบทบาทเลือกปฏิบัติบทบาทอะไร เมื่อไร เป็นต้น

- ความขัดแย้งในบทบาท เป็นสถานการณ์ที่คาดหวังในบทบาทเฉพาะหลาย ๆ อย่างและค้ำกันเองในตัว ทำให้ผู้ที่อยู่ในบทบาทเกิดความขัดแย้ง ไม่อาจปฏิบัติตามบทบาทให้เป็นตามความคาดหวังได้ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ความขัดแย้งระหว่างบทบาท เกิดจากการที่บุคคลคนเดียวกันจำเป็นต้องปฏิบัติตามบทบาทหลายบทบาทไปพร้อมกัน เช่น พยาบาลต้องดูแลผู้ป่วย เป็นภรรยาของสามี และขณะเดียวกันต้องดูแลลูกที่ป่วย และความขัดแย้งในบทบาทเดียวกันเป็นความขัดแย้งระหว่างค่านิยมของบุคคลนั้นกับค่านิยมของบุคคลอื่นเกี่ยวกับบทบาทเดียวกัน
- ความไม่สอดคล้องในบทบาท เกิดเนื่องจากความคาดหวังของสังคมหรือบุคคลนั้นต่อบทบาทเฉพาะนั้น ไม่เป็นไปตามการรับรู้ ทักษะ คติ ค่านิยม และอัตมโนทัศน์ของผู้แสดงบทบาท เช่น พยาบาลได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ด้านโภชนาการ ในขณะที่พยาบาลมีทักษะและทัศนคติที่จะดูแลผู้ป่วยมากกว่า
- ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ผู้ปฏิบัติตามบทบาทมีความสามารถปฏิบัติตามบทบาทในระดับหนึ่งที่เหมาะสมแล้ว แต่ถูกคาดหวังจากสังคมให้ปฏิบัติตามบทบาทมากเกินไปที่จะปฏิบัติให้เป็นที่พึงพอใจในระยะเวลาที่จำกัด เช่น พยาบาลที่ห้องฉุกเฉิน
- ความคาดหวังในบทบาทน้อยเกินไป เกิดกรณีตรงกันข้ามกันมากเกินไปสังคมไม่ให้ความสำคัญ หรือคาดหวังน้อยกว่าความสามารถของผู้ปฏิบัติตามบทบาท
- ความสามารถเกินบทบาท ผู้แสดงบทบาทมีความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจมากกว่าที่คุณสมบัติที่สังคมคาดหวัง เช่น ผู้ชำนาญการเฉพาะสาขาพยาบาล แต่ต้องมาปฏิบัติงานพยาบาลทั่วไป
- ความสามารถน้อยกว่าบทบาท ผู้ปฏิบัติตามบทบาทขาดสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ ได้แก่ ขาดความรู้ ความตั้งใจ และทักษะหรือมีทักษะไม่เพียงพอ

1.1.2 ไม่พึงพอใจในบทบาท เป็นความรู้สึกคับข้องใจ ความตึงเครียด วิตกกังวล ไม่พอใจ ไม่สบายใจ กลัวและหวั่นไหว ซึ่งอาจมีผลถึงบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

1.1.3 ความล้มเหลวในบทบาท เป็นผลที่ตามมาจากความเครียด และความไม่พึงพอใจในบทบาท จนทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทที่มีได้ เช่น การลาออก การหย่าร้างของคู่สามี ภรรยา

1.2 ความคาดหวังต่อตนเองที่ไม่เป็นจริง (unrealistic self-expectations) เป็นภาวะที่พยาบาลไม่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้ และปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ

1.3 การสูญเสียสิ่งที่รัก

2. สาเหตุภายนอกตัวบุคคล (Exogenous Stressors) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ หรือส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและครอบครัว ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่สามารถปรับตัวได้ต่อสิ่งกระตุ้นหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงานได้แก่ (Riding and Wheeler : 1995, Sullivan and Decker : 1997, Scully : 1980 , Gray-Toft and Anderson : 1981)

2.1 การดูแลผู้ป่วย (patient care) ได้แก่ ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยรุนแรง การดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้ายและการเผชิญกับความตายและภาวะใกล้ตายของผู้ป่วย

2.2 ปริมาณงานที่มากเกินไปและความกดดันด้านเวลา (work overload and time pressure) เกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไป ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะทำงานได้ดี งบประมาณไม่เอื้ออำนวยต่องานที่ทำ ไม่มีเวลาที่จะให้กับผู้ป่วยในแต่ละคน ภาวะขาดแคลนบุคลากร งานเอกสารที่มีมากเกินไป การลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานมาตรฐานที่สูง ๆ ความพยายามขององค์กรที่จะบรรลุมาตรฐานขั้นต่ำที่ตั้งไว้ ความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย จำนวนของผู้ป่วยที่ต้องดูแลมีจำนวนมาก

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรที่ไม่ดี (poor relationship with staff) เกิดจากบรรยากาศไม่มีความเป็นมิตรระหว่างผู้ร่วมงาน ขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ขาดความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างขององค์กรไม่ดี บุคลากรไม่ได้รับการสนใจหรือไม่ได้รับความสนใจ และขาดการยอมรับในความพยายามหรือการเสียสละในการทำงาน

2.4 แรงกดดันจากผู้ป่วย (pressure from patients) เกิดจากผู้ป่วยทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น ผู้ป่วยดื้อรั้น ผู้ป่วยแต่ละบุคคลมีความต้องการมากเกินความจำเป็น ความก้าวร้าวของญาติ พฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือความทะลึ่งของผู้ป่วย ความกดดันจากญาติผู้ป่วย และความกดดันจากการรักษาของแพทย์ และผู้ร่วมงานวิชาชีพอื่น

2.5 ปัญหาองค์การและการจัดการ (organizational and management problems) เกิดจากการได้ปฏิบัติงานในแผนกอื่นเมื่อบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การดูแลและซ่อมแซมอาคาร สถานที่ทำงานไม่ค่อยดี มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่น ๆ มากกว่าวิชาชีพพยาบาล ขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนในการดำเนินงาน และการจำกัดของการลาพักผ่อนประจำปี

2.6 ประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ (career issues) เกิดจากเงินเดือนไม่เพียงพอ การเปลี่ยนแปลงในองค์กรการดูแลสุขภาพ สถานะทางวิชาชีพการพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ การไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ และความก้าวหน้าในงานอาชีพ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเครียดในงานพยาบาลนั้นเกิดจากหลายสาเหตุด้วยกันแตกต่างกันไป เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานบริการที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ความไม่พอใจในบทบาท ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง ปฏิบัติงานไม่สำเร็จตามที่ตนเองและองค์กรคาดหวัง มีผลต่อประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลขององค์กรทำให้เกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การขาดงาน การโอนย้าย การลาออก ในที่สุด

ปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายต่อความเครียด

มนุษย์เราทุกคนจะมีกลไกของร่างกายที่ทำให้เกิดการตื่นตัว เพื่อจัดการกับการท้าทาย เป็นปฏิกิริยาในร่างกายที่เป็นอัตโนมัติ ปฏิกิริยานี้เป็นการเปลี่ยนแปลงทางชีวเคมีหรือทางกายภาพที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับสมอง ระบบประสาทและฮอร์โมนหลายประเภท เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามี

สิ่งคุกคามหรือสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดก็จะส่งผลต่อเนื่องไปทั้งระบบ รวมทั้งระบบประสาทรับรู้ความรู้สึกและระบบประสาทควบคุมการเคลื่อนไหวจะถูกกระตุ้นส่งผ่านไปยังสมองส่วนที่เรียกว่า ระบบเรติคิวลาร์แอคทีเวติง (reticular activating system) ซึ่งมีหน้าที่เลือกและจัดสรรสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ แล้วส่งไปยังระบบลิมบิก (limbic system) ทำหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม

อารมณ์ โดยลิมบิกในสมองไฮโปทาลามัส (hypothalamus) มีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติและระบบต่อมไร้ท่อจะส่งข้อมูลไปยังสมองส่วนคอร์เท็กซ์ (brain cortex) เพื่อทำการแปลผลของสิ่งคุกคามที่ส่งผ่านเข้าไป และจะมีการตอบสนองทั้งของระบบประสาทส่วนกลางและระบบประสาทอัตโนมัติ (central and autonomic nervous system) โดยไฮโปทาลามัส ซึ่งเป็นศูนย์ที่มีใยประสาทเชื่อมโยงเพื่อการสื่อสารและประสานสัมพันธ์กับระบบลิมบิกและกระตุ้นกลุ่มเซลล์ในสมองจะทำการผลิตสารเคมี (corticotropic releasing factors : CRF) ส่งไปยังต่อมใต้สมองส่วนหน้า (anterior pituitary gland) ให้หลั่งฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรปิก (adrenocorticotrophic hormone:ACTH) เพื่อให้หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลีน (adrenaline) ออกมาทำงานร่วมกันกับระบบประสาทอัตโนมัติ (autonomic nervous system) โดยจะกระตุ้นระบบซิมพาเทติก (sympathetic nervous system) ให้หลั่งฮอร์โมนแคทีโคลามีน (catecholamines hormone) อันประกอบด้วย อีพิเนฟริน (epinephrine) และนอร์อีพิเนฟริน (norepinephrine) ซึ่งเป็นฮอร์โมนที่ช่วยในการตอบสนองของระบบชีวิตในภาวะฉุกเฉินที่ต้องเผชิญคือ ตกใจ (fright) สู้ (fight) และหนี (flight) ได้ทันท่วงทีที่จะส่งผลในทางเร่งการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายทำให้มีการเปลี่ยนแปลงที่แสดงอาการออกมา เช่น หลอดเลือดหดตัวทำให้ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น หัวใจเต้นเร็วและแรงขึ้นเพื่อให้เลือดในเส้นเลือดฝอยน้อยลงทำให้ผิวหนังเย็นซีด อัตราและความลึกของการหายใจเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มปริมาณออกซิเจนในกระแสเลือด อัตราการเผาผลาญสารอาหารเพิ่มขึ้น กล้ามเนื้อทุกส่วนเกร็งขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมต่อสู้หรือจัดการกับสิ่งคุกคามนั้น ๆ

ขณะเดียวกันต่อมใต้สมองส่วนหน้าจะหลั่งฮอร์โมน 2 ชนิด คือฮอร์โมนโกนาโดโทรปิก (gonadotropic) และฮอร์โมนธัยโรโทรปิก (thyrotropic) โดย gonadotropic hormone จะมีผลต่อเซลล์ของตับอ่อนให้หลั่ง glucagon ซึ่งมีผลต่อกระบวนการสลายตัวของไขมันและน้ำตาลในตับ กล้ามเนื้อและอะดิพอไซทิว (adipose tissue) ซึ่งเป็นการเตรียมตัวของร่างกายเพื่อเผชิญภาวะเครียด

ส่วนฮอร์โมนธัยโรโทรปิก (thyrotropic) จะกระตุ้นต่อมธัยรอยด์ให้หลั่งฮอร์โมนธัยรอกซิน (thyroxin hormone) ซึ่งทำให้อัตราการเผาผลาญสารอาหารในร่างกายเพิ่มขึ้น การหายใจเร็วและตื้น และปริมาณเลือดที่ออกจากหัวใจ (cardiac output) เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังทำให้อัตราการดูดซึมของสารอาหารและการหลั่งของน้ำย่อยน้อยลงซึ่งมีผลให้น้ำหนักของบุคคลลดลงด้วย ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนอกจากส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายแล้วยังส่งผลให้มีการ

เปลี่ยนแปลงทางจิตใจและพฤติกรรม โดยทำให้บุคคลมีภาวะตื่นตัว (alertness) เพิ่มขึ้น มีความวิตกกังวล (anxiety) สูงขึ้น การใช้กลไกการปรับตัวและกลไกทางจิตไม่มีประสิทธิภาพหรือมีพฤติกรรมปรับตัวไม่เหมาะสม เป็นต้น

นอกจากนี้ ACTH จะกระตุ้นต่อมหมวกไตชั้นนอกให้หลั่งฮอร์โมนพวกกลูโคคอร์ติคอยด์ (glucocorticoids) คอร์ติซอล (cortisol) และคอร์ติโซน (cortisone) ซึ่งจะมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย โดยฮอร์โมนเหล่านี้จะไปกดการทำงานของทีเซลล์ (T-cell) และธัยมัส (thymus) ทำให้จำนวนเม็ดเลือดขาว (leukocytes) และอีโอซิโนฟิลล์ (eosinophils) ลดลง การทำหน้าที่ด้านการอักเสบของร่างกายจึงลดลง ต่อมน้ำเหลือง (lymph nodes) โตขึ้นและมีระบบการทำงานที่ผิดปกติ และต่อมหมวกไตชั้นนอกมีผลต่อการหลั่งฮอร์โมนมิเนอรัลโคคอร์ติคอยด์ (mineralocorticoids) ซึ่งเป็นฮอร์โมนที่มีผลต่อเกลือแร่ (minerals) ของร่างกายโดยเฉพาะพวกโซเดียมและโปตัสเซียม จะมีผลส่งเสริมให้มีการสะสมของโซเดียมและมีการขับออกของโปตัสเซียมส่งผลให้ขาดภาวะสมดุลของน้ำและเกลือแร่ในร่างกาย ประกอบกับมีการสูญเสียการทำงานและการผลิตฮอร์โมนของต่อมหมวกไต ถ้าบุคคลเผชิญกับความเครียดอย่างต่อเนื่องก็จะส่งผลให้ระบบการทำงานของหัวใจและไตล้มเหลวนำไปสู่การเสียชีวิตได้ ส่วนการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและพฤติกรรมบุคคลจะมีการใช้กลไกการปรับตัวและการป้องกันทางจิตมากเกินไป บุคลิกภาพและความคิดแตกแยก มีหิวแหว่ ภาพหลอน มีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงหรือมีภาวะสับสนจนไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ (ละออ หุตางกูร : 2534 , Selye : 1956 , Taylor : 1999)

ผลลัพธ์ของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากงานเป็นภาวะการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ที่เราต้องเผชิญอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดจากการทำงานทำให้เกิดผลลัพธ์ 4 ด้าน ดังนี้ (มาลินี วงศ์พานิช : 2542, Ivancevich and Matteson : 1990, Cooper and Straw : 1993, Robbins : 2000)

1. ผลต่อความรู้สึกรู้สึกและการรับรู้
 2. ผลต่อสุขภาพ
 3. ผลต่อพฤติกรรม
 4. ผลต่อองค์กร
- ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลต่อความรู้สึกรู้สึกและการรับรู้ (ทางจิตใจ) ความเครียดในการทำงานสามารถทำให้

เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความเครียดส่งผลทางจิตใจโดยแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึก ถูกกดดัน ความวิตกกังวล ความรู้สึกผิดเกิดความล้าชวย ความก้าวร้าว อารมณ์หงุดหงิด โมโหง่าย ความไม่ยินดียินร้าย ความนับถือตนเองน้อยลง ความเบื่อหน่าย ความรู้สึกอ้างว้าง เปล่าเปลี่ยว ความซึมเศร้า ความหวาดผวามีเหมือนเป็นโรคประสาท ความอ่อนเปลี้ยเพลียแรง ความรู้สึกหมดหวัง ตัดสินใจไม่ได้ และขาดสมาธิ ซี้ดบ่บ่ ู้สึกไวต่อการถูก วิพากษ์วิจารณ์ จิตใจหดหู่ ไม่สดใส เป็นต้น

2. ผลต่อสุขภาพ (ทางด้านร่างกาย) ผลของความเครียดทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ทางด้านร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากลักษณะดังกล่าว ทำให้ การศึกษาผลของความเครียด ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยผู้มีความชำนาญด้านสุขภาพ มีการวิจัย พบว่า ความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้ อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น ปวดศีรษะไมเกรน และนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจหลอดเลือด หายใจเร็ว ปากและคอแห้ง มือสั่น มีอาการตึงของ กล้ามเนื้อ อาหารไม่ย่อย ท้องเสีย ท้องผูก หายใจไม่สะดวก อาการหืดหอบ ขาดกระดูก เป็นโรคประสาท ปวดหน้าอกและหลัง ละเมอ นอนไม่หลับ จิตใจผิดปกติ โรคเบาหวาน เป็นลม วิงเวียน หน้ามืด ผิวหนังเป็นผื่น เป็นแผล หมดความสนใจทางเพศ อ่อนเพลีย เป็นต้น

3. ผลต่อพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงผลของ ความเครียดทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ เช่น มีความกังวลใจ เข้าใจอะไรยาก ไม่สามารถปรับตัวได้ ท้อแท้ หมดหวัง การตัดสินใจไม่ดี ไม่มีความคิด สร้างสรรค์ ไม่สนใจสิ่งแวดล้อมได้แก่ทางพฤติกรรม การบริโภคเปลี่ยนแปลงกินอาหารจุ กินบ่บ่ หรือไม่อยากอาหาร สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย หัวเราะแบบไม่เหมาะสม อยู่ไม่สุข ไม่สงบ สิ้น อารมณ์ระเบิด ตื่นเต้น มีพฤติกรรมรุนแรง พุดจาตะกุกตะกักเมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือ ความสามารถใน การทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงาน และการเปลี่ยนที่ทำงานบ่บ่

4. ผลต่อองค์กร (ด้านการทำงาน) ความเครียดในการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในชีวิตการทำงานทุกวัน ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมการทำงาน คือ ความไม่พึงพอใจใน งานลดน้อยลง ทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบน้อยลง พลังในการทำงานลดน้อยลง มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ลดน้อยลง การขาดงาน อัตราการออกจากงานสูง ขวัญกำลังใจไม่ดี ความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดี

มีการต่อต้านการทำงาน ผลผลิตต่ำ อุบัติเหตุเกิดมาก

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผลลัพธ์การเกิดความเครียดจากงานส่งผลกระทบต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้สึกและการรับรู้ สุขภาพ พฤติกรรมและองค์การในที่สุด

ระดับความเครียด

ความเครียดในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันแม้อยู่ในสภาวะการณ์เดียวกันหรือมีสาเหตุเดียวกันและจะมีระดับความรุนแรงไม่เท่ากัน เนื่องจากความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จึงแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (สมิต อาชวานิจกุล : 2541, สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล : 2545)

ระดับที่ 1 ความเครียด ในระดับต่ำ (mild stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติเป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์จากความสำเร็จที่ได้รับ เช่น การศึกษา การปรับตัวต่อสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น ในระดับนี้บุคคลจะปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดี

ระดับที่ 2 ความเครียด ในระดับปานกลาง (moderate stress) หมายถึง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งมาคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความรู้สึกผิด ความกลัว หรือมีความอายเป็นต้น ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

ระดับ 3 ความเครียด ในระดับสูง (high stress) ความเครียดในระดับนี้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้ อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ได้แก่ การรับประทานได้มากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือติดเหล้าติดยา เป็นต้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง หรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

ระดับ 4 ความเครียด ในระดับรุนแรง (severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลอาจมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความ

เบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ ทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค หรืออาจทำให้แก่เร็วและอายุสั้นได้อีกด้วย

การประเมินความเครียด

การประเมินความเครียดแบ่งออกเป็น 3 วิธี ดังนี้ (Wheeler: 1998, Tim : 1998)

1. การประเมินทางด้านร่างกาย (physiological measures) เช่น การวัดระดับฮอร์โมนคลอติโคสเตอรอยด์ อะดรีนาลิน และนอร์อะดรีนาลิน, การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ, การวัดความตึงตัวของกล้ามเนื้อ เป็นต้น การประเมินความเครียดด้วยวิธีนี้พบน้อยมากเพราะเป็นวิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต้องใช้เครื่องมือและผู้ประเมินต้องมีความชำนาญมาก

2. การรายงานด้วยตนเอง (self report) โดยการใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการตอบสนองต่อการรับรู้สิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน วิธีนี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในพยาบาลมากที่สุด เพราะไม่ต้องใช้เครื่องมือ ไม่ระบุชื่อทำให้ผู้ตอบเต็มใจ ใช้ง่าย สะดวก ไม่สิ้นเปลืองเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถใช้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมาก ๆ แต่ก็มีข้อเสียในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามไม่ตรงกับความจริงที่เกิดขึ้น กลัวการถูกประเมินหรือลืมเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว

3. การสังเกตพฤติกรรม (behavior observation) สามารถประเมินได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการสังเกตพฤติกรรมทางตรง ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ทีก่อให้เกิดความเครียด เช่น อาการสั่นของกล้ามเนื้อ กระวนกระวาย เหงื่อออกมากกว่าปกติ เป็นต้น และการสังเกตพฤติกรรมทางอ้อมจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การลาป่วย การขาดงาน การย้ายงาน การลาออก จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงาน เป็นต้น

จากการศึกษาการประเมินความเครียดสรุปได้ว่า สามารถประเมินความเครียดได้ทั้งการประเมินทางด้านร่างกาย การรายงานด้วยตนเอง การสังเกตพฤติกรรม สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกการประเมินความเครียดแบบการรายงานด้วยตนเองเกี่ยวกับความไวต่อความเครียด แหล่งของความเครียด อาการของความเครียด โดยใช้แบบสอบถามของแบบวัดความเครียดสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (สุวิวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล : 2545) และสภาพการทำงานหรือความเครียดจากงาน โดยใช้แบบสอบถามการสำรวจสภาพการทำงานของคนไทย (พิชญา ตันติเศรณี : 2547) โดยจะกล่าวรายละเอียดในบทต่อไป

การจัดการกับความเครียด

คนเราทุกคนมีความเครียดและต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความเครียดอยู่เป็นระยะ ๆ ถ้าคนเราหลีกเลี่ยงความเครียดโดยสิ้นเชิงชีวิตก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ อย่างไรก็ตามถ้ามีความเครียดเกิดขึ้นบ่อยและมากเกินไปก็ย่อมมีผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ จึงเป็นหน้าที่ของคนเราที่จะต้องหาทางจัดการกับความเครียด จึงได้จำแนกกลยุทธ์ในการจัดการ (coping strategies) ออกเป็น 2 วิธีที่สำคัญ ได้แก่ (สมจิต หนูเจริญกุล : 2536, Selye : 1993)

1. วิธีจัดการโดยมุ่งที่ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีที่มอง และประเมินสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง พิจารณาดูว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหาและพยายามหาทางแก้ไข ทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. วิธีจัดการโดยมุ่งที่อารมณ์ (Emotion-focused coping) คือ การทำใจเป็นการเผชิญหน้าและการยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สิ่งใดพอแก้ไขได้ก็ทำไปถึงแม้จะมีความไม่สบายใจบ้าง แต่ก็สามารถอยู่กับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ โดยมีความสุขตามสมควร เป็นวิธีที่คนเรายอมรับความเครียด

ทั้งสองวิธีนี้ วิธีแรกเป็นวิธีที่ได้ผลกว่าวิธีอื่น ถึงแม้บางครั้งค่อนข้างจะทำได้ยาก อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด คนส่วนมากใช้ทั้งสองวิธี คือ วิธีจัดการโดยมุ่งที่ปัญหา และวิธีจัดการโดยมุ่งที่อารมณ์ นอกจากสองวิธีดังกล่าวแล้ว บางคนอาจใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อจัดการกับความเครียด ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาสารนิเทศ เป็นต้น

เนื่องจากความเครียดมีสาเหตุมากมาย ดังนั้นในชีวิตประจำวันบุคคลไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดได้ แต่ควรเป็นการเผชิญกับความเครียดและปรับตัวให้เหมาะสมโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียตามมา

สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การที่ตนเองต้องสามารถทราบถึงความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยต้องรู้ว่าตนเองกำลังเครียดหรือไม่ สังเกตจากอาการเครียด ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต และพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองศึกษาเรียนรู้วิธีการจัดการความเครียดโดยปรับใช้ให้เหมาะสมกับตนเอง

วิธีการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย (ไพฑูริย์ สมุทรสินธุ์ : 2542)

1. การดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ซึ่งช่วยให้สุขภาพจิตดีขึ้น ได้แก่ การบริโภคอาหารที่มีคุณค่าต่อร่างกาย ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาสม่ำเสมอ โดยเลือกให้เหมาะสมและตนเองชอบ พักผ่อนให้เพียงพอ หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ เช่น ดื่มเหล้า ใช้น้ำเสพติด เล่นการพนัน เป็นต้น

2. การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่ก่อความเครียด ได้แก่ ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะสมต่อการทำงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดความเครียด ถ้าไม่อาจแก้ไขได้ก็ต้องอาศัยความอดทนโดยคิดถึงประโยชน์ที่ได้จากงานที่ทำ เปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราวเพื่อป้องกันปัญหาการตอบโต้ด้วยอารมณ์ และควรรหาโอกาสหยุดพักผ่อน หรือท่องเที่ยวบ้าง, ให้ความสำคัญกับครอบครัว เริ่มจากการจัดบ้านให้สะอาด น่านอนอาศัย และสร้างบรรยากาศของความรักความเข้าใจที่ดีให้มีขึ้นในครอบครัว

3. การเปลี่ยนแปลงสภาพจิตใจ เมื่อไม่สามารถปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมได้ ได้แก่ รู้จักมองในหลาย ๆ แง่มุม เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ให้มองหาแง่ดีที่จะได้ด้วย มีอารมณ์ขัน การรู้จักหัวเราะจะช่วยผ่อนคลายความเครียดในชีวิตลงได้ รู้จักให้อภัยโดยเฉพาะความรู้สึกโกรธไม่พอใจที่เกิดจากบุคคลรอบข้าง มุ่งมั่นรู้จักปลอบใจ สร้างกำลังใจให้ตนเองในการฝ่าฟันปัญหาอุปสรรค

4. การฝึกผ่อนคลายความเครียด เนื่องจากขณะมีความเครียดกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและจิตใจ ดังนั้นเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดจึงเน้นที่การผ่อนคลายกล้ามเนื้อและการทำจิตใจให้สงบ ซึ่งมีหลายวิธีการ เช่น การฝึกหายใจ การฝึกเกร็งคลายกล้ามเนื้อ การร่วมกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การระบายความไม่สบายใจให้คนอื่นได้รับฟัง การยอมรับคำวิจารณ์ของคนอื่น การฝึกสมาธิเบื้องต้น การทำงานศิลปะ การใช้เสียงเพลง เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมคลายเครียด

โปรแกรมคลายเครียดเป็นโปรแกรมการจัดกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมได้เกิดการเรียนรู้วิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง เกิดการพัฒนาตนเอง และส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรในที่สุด

ความหมายของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

กลุ่มจะต้องมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และบุคคลที่รวมกันนั้นต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน มีการติดต่อเกี่ยวข้องกัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมีผลประโยชน์ร่วมกัน มีความพอใจ มีการยอมรับ เคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความรับผิดชอบที่กระทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มไว้ดังนี้

ทิสนา แคมมณี (2522) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่ม (Group Process) หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอน และปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มซึ่งหากบุคคลมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องกลุ่มสัมพันธ์อย่างดีแล้ว ย่อมแสดงพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเกิดกระบวนการที่ดี ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่ม หมายถึง การใช้กลุ่มในการ แก้ปัญหาหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกันโดยการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมการ เรียนรู้ด้วยตนเอง และใช้วิธีวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เรียนและสมาชิกในกลุ่มซึ่งเกิดขึ้นในขณะนั้น

จันทร์ ชุ่มเมืองปัก (2533) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มซึ่งประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แสดง พฤติกรรมและกิจกรรมทางการสื่อสารต่อกันเพื่อให้เป็นสัญลักษณ์ของการสื่อความหมายกับทั้ง ต้องมีแนวความคิดร่วมกัน มีการตัดสินใจในระบบกลุ่ม มีการปรับตัวและปรับเจตคติตาม ความเห็นของสมาชิกส่วนใหญ่

ชูชัย สมितिไกร (2538) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือในการ นำสมาชิกกลุ่มไปสู่การเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ของตนเอง ก่อให้เกิดการเรียนรู้จักและเข้าใจ เกิดการ ยอมรับตนเอง สามารถแก้ปัญหาคความขัดแย้งภายในจิตใจตนเองตลอดจนสามารถพัฒนาตนเอง ให้มีความงอกงามทางจิตใจได้

นิสรา คำมณี (2544) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่ม หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นจาก บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มาร่วมกันกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน โดยมีการวิเคราะห์พฤติกรรมของ สมาชิกและผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเองได้

Luft (1963) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่มไว้ว่า กระบวนการกลุ่ม สัมพันธ์ หรือพลังกลุ่ม หมายถึง การศึกษาปฏิสัมพันธ์ของแต่ละคนภายในกลุ่ม

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีปฏิสัมพันธ์กัน มาร่วมกันแก้ปัญหาหรือกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยด้วยตนเองและเกิดการพัฒนาตนเองของสมาชิกทุกคนภายในกลุ่ม ส่งผลต่อการพัฒนา องค์กรในที่สุด

ประเภทของกลุ่มสัมพันธ์

กลุ่มนั้นมีพลังซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จึงมีผู้คิดค้นนำหลักการของพลังกลุ่มไปใช้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมปฏิบัติการทางสังคมอย่างกว้างขวาง ในรูปแบบและจุดมุ่งหมายต่าง ๆ เช่น (เยาเวพา เดชะคุปต์ : 2517, นรินทร์ จุลทรัพย์ : 2544)

1. กลุ่มฝึกอบรม (T-Group or Training Group) เป็นการช่วยให้บุคคลที่เข้ามาอยู่ในกลุ่มได้เพิ่มการตระหนักรู้ (Awareness) เกี่ยวกับความรู้สึกที่เป็นอยู่ และการสร้างทักษะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และยังเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม

2. การฝึกอบรมความไวในการรับรู้ (Sensitivity Training Group) เป็นการฝึกหรือการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้และรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น จะเป็นเครื่องส่งเสริมให้บุคคลเกิดความเข้าใจในตนเอง ยอมรับตนเอง เห็นความสำคัญของการพัฒนา ปรับปรุงตนเอง รวมทั้งเกิดความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้อื่น

3. กลุ่มฝึกอบรมทักษะพื้นฐาน (BST-Group or Basic Skill Training Group) บางครั้งเรียกว่า กลุ่มฝึกอบรมเพื่อมนุษยสัมพันธ์ (Training Human Relations Laboratory) เป็นการสร้างให้สมาชิกในกลุ่มได้มีทักษะเบื้องต้นในด้านมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาทักษะเพื่อการนำไปใช้

4. กลุ่มฝึกฝนทดลอง (Laboratory Training Group) โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดประสบการณ์เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจและทักษะของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม

5. กลุ่มเผชิญหน้า (Encounter Group) เป็นกลุ่มที่เน้นความเจริญงอกงามส่วนบุคคล มุ่งช่วยให้บุคคลรู้จักตนเอง รู้จักสภาพความเป็นจริงของตนเอง อันจะช่วยให้เขาได้เกี่ยวข้องกับคนอื่นอย่างเปิดเผย และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

6. กลุ่มทนทาน (Marathon Group) เป็นกลุ่มที่พบกันหลายช่วงเวลาติดต่อกันไป โดยใช้เวลามากกว่า 12 ชั่วโมงในแต่ละครั้ง จากการพบปะติดต่อกันหลาย ๆ ครั้งนี้จะทำให้สมาชิกในกลุ่มได้ค้นพบและศึกษาความคิดของตนเองและของผู้อื่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดำเนินตามแบบแผนในการปฏิสัมพันธ์กัน ความขัดแย้งกัน มีอคติต่อกัน และมีความกลมเกลียวสามัคคีต่อกัน

7. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ปกติให้มีการยอมรับปัญหาต่าง ๆ ของตนเองและพยายามแก้ไขปัญหานั้นเสียก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาที่รุนแรง การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มยังจะช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาเรียนรู้ที่จะนำความคิดทั่วไปจากกลุ่มมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน

8. กลุ่มจิตบำบัดรักษา (Group Psychotherapy) เป็นรูปหนึ่งของการแก้ไขโดยการพบปะกันในกลุ่มเล็ก ๆ ระหว่างคนไข้ และผู้ให้การบำบัดรักษาติดต่อกันไปเป็นระยะเวลาอันยาวนาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการหยั่งเห็น และเข้าใจสาเหตุของการเกิดปัญหาทางสังคม อารมณ์ และจิตใจ รวมทั้งมีความสามารถที่จะลดหรือแก้ปัญหา

9. กิจกรรมกลุ่ม (Group Work) เป็นการนำเอาประสบการณ์มาวางแผนและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการในสมาชิกแต่ละคนและการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มโดยส่วนรวม ประสบการณ์ในกลุ่มจะทำให้เกิดพัฒนาการในตัวบุคคลทุกคน และกลุ่มก็จะดำเนินไปด้วยความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้ นอกจากนี้การทำกิจกรรมกลุ่มนั้นจะเกี่ยวข้องกับความรู้เรื่องความต้องการของบุคคลอื่น และทักษะในการแสดงออกถึงความเข้าใจดังกล่าวในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านใดแก่สมาชิกขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายว่าต้องการจะให้เกิดการเรียนรู้ในด้านใดก็จัดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายนั้น

จากการศึกษาประเภทของกลุ่มดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำหลักการของพลังกลุ่มในรูปกิจกรรมกลุ่มมาใช้ในการจัดโปรแกรมคลายเครียด เพื่อที่จะศึกษาว่าการจัดโปรแกรมคลายเครียดมีผลต่อระดับความเครียดจากการทำงานหรือไม่ โดยใช้กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งผู้นำกลุ่มเป็นผู้กำหนดกิจกรรมและเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมกลุ่ม และมีการประเมินก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม

หลักการของกลุ่มสัมพันธ์

(ทองเรียน อมรชกุล : 2520, นรินทร์ จุลทรัพย์ : 2544) กล่าวถึงหลักการของกลุ่มสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. การเคารพต่อความเป็นสมาชิกของแต่ละบุคคลและช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาอย่างเต็มที่ ภายใต้กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โดยถือว่าสมาชิกทุกคนมีสมรรถภาพในตัวเอง และย่อมจะแสดงตัวออกมาได้ในลักษณะที่อยู่ในกลุ่ม
2. ประสบการณ์กลุ่มเป็นวิถีทางที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลในแง่การยอมรับนับถือ การหาประสบการณ์ใหม่ การเห็นพ้องด้วยและการสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้สมาชิก
3. สมาชิกทุกคนต้องยอมรับบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่งที่ตนจะต้องแสดงออก ซึ่งมีผลต่อการที่จะให้กลุ่มบรรลุความมุ่งหมาย

4. สมาชิกทุกคนควรจะต้องมีความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมในกลุ่มทุกคนต้องยอมรับการเป็นหัวหน้าเมื่อกลุ่มต้องการให้เป็นเช่นนั้น ลักษณะหัวหน้ากลุ่มจะต้องดำเนินไปในรูปแบบการเป็นที่ปรึกษา สนับสนุน และแนะแนวให้สมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มอย่างเต็มที่

5. สมาชิกทุกคนจะต้องรับฟังผู้อื่น เปิดเผยตัวเองในกลุ่ม รู้จักยอมรับและมีความพึงพอใจต่อการที่สมาชิกมีส่วนร่วมในกลุ่ม

6. สมาชิกควรจะได้รับความหนักแน่นกำลังเมื่อได้มีส่วนร่วมในกลุ่มอย่างแท้จริง นอกจากนี้แล้วสมาชิกจะต้องถือว่า คนจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อได้ทำงานให้แก่กลุ่มอย่างเต็มความสามารถ

7. สมาชิกในกลุ่มต้องมองเห็นค่าของบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้โดยถือว่าคุณค่าแตกต่างของบุคลิกลักษณะดังกล่าวนั้น จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อความสำคัญและความมั่นคงของกลุ่ม

8. สมาชิกในกลุ่มที่มีความแตกต่างกันออกไปย่อมช่วยให้สมาชิกได้มีโอกาสมีส่วนร่วมตามความถนัดและความสนใจของตน ทั้งนี้จะทำให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันอย่างกว้างขวาง

9. สมาชิกทุกคนจะต้องเอาใจใส่และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของกลุ่ม ความสำเร็จของการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับความเอาใจจริงเอาใจของสมาชิกกลุ่ม

หลักการเรียนรู้ของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ คือหลักการศึกษที่เน้นหรือให้ความสำคัญเป็นพิเศษในเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์ที่มีผลต่อกันและกัน ส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มคิดเป็นทำเป็น แก้ปัญหาเป็นอย่างแท้จริง โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้ (ทิตินา แคมมณี , 2522)

1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ควรเป็นไปอย่างมีชีวิตชีวา การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดี ถ้าสมาชิกกลุ่มมีบทบาทรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน

2. การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากแหล่งต่างๆ กัน มิใช่จากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเพียงแหล่งเดียวจากประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ถือว่าเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ

3. การเรียนรู้ที่ดีจะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากความเข้าใจ จึงจะช่วยให้สมาชิกกลุ่มจดจำและสามารถใช้การเรียนรู้ให้เป็นประโยชน์ได้ การเรียนรู้ที่สมาชิกกลุ่มเป็นผู้ค้นพบด้วยตนเองนั้นมีส่วนช่วยให้สมาชิกเกิดความเข้าใจลึกซึ้งและจดจำได้ดี

4. การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้นั้นมีความสำคัญ เพราะกระบวนการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้และคำตอบต่าง ๆ ที่ตนต้องการ ผลงานต่าง ๆ จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการเป็นสำคัญ ดังนั้นการเรียนรู้ที่ดีจึงต้องเน้นกระบวนการด้วย

5. การเรียนรู้มีความหมายแก่สมาชิกกลุ่ม คือ การเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้ การช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้ใช้ความรู้จะช่วยให้สมาชิกเกิดความเข้าใจในสิ่งนั้นมากขึ้น และเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

จากหลักการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลักการดังกล่าว โดยมีหลักการสำคัญคือ ยึดสมาชิกกลุ่มเป็นศูนย์กลาง ยึดกลุ่มเป็นแหล่งความรู้ ยึดหลักการค้นพบด้วยตนเองและยึดหลักการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ขนาดของกลุ่มสัมพันธ์

ขนาดของกลุ่ม คือ จำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการสื่อสารระหว่างสมาชิก จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า

ขนาดของกลุ่มเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการทำงานหรือการเรียนรู้ที่ประสบผลดี ควรเป็นกลุ่มขนาดเล็กที่มีจำนวนสมาชิก 5 – 15 คน (คมเพชร ฉัตรศุภกุล : 2530, อุทุมพร ดุลยเกษม : 2536, อัญชลี ดำรงไชย : 2543) เพราะจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และความเคลื่อนไหวในกลุ่มได้ง่าย และ ถ้าขนาดของกลุ่มซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ กลุ่มควรมีจำนวนสมาชิก 6-10 คน (วัชรวิ ทรัพย์มี : 2533, Trotzer : 1977) จะเป็นขนาดซึ่งผู้นำกลุ่มสามารถที่จะนำกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถ้ากลุ่มมีจำนวนสมาชิกมากเกินไปสมาชิกทุกคนอาจไม่มีโอกาสได้แสดงความต้องการของตนได้ ซึ่งจะทำให้บรรยากาศน่าเบื่อหน่าย สมาชิกจะไม่เกิดความสนใจและอาจจะออกไปจากกลุ่มไปในที่สุด โดยกลุ่มที่มีขนาดแตกต่างกันจะทำให้กระบวนการปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้ผู้สอนควรเลือกกำหนดให้เหมาะสมกับลักษณะเนื้อหา และกิจกรรมขนาดของกลุ่มที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

สำหรับระยะเวลาที่เหมาะสมในการเข้ากลุ่ม ควรเป็นเวลาที่สมาชิกทุกคนหรือส่วนใหญ่ว่าง ไม่มีกิจกรรมอื่น จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการเข้ากลุ่มควรใช้เวลา 45-60 นาที และสูงสุดไม่เกิน 2 ชั่วโมง (วัชรวิ ฐะคำ : 2523, มสธ. : 2533) ซึ่งคล้ายกับ อัญชลี ดำรงไชย (2543) กล่าวว่า ควรใช้เวลาประมาณ 60 – 90 นาที และความถี่ในการเข้ากลุ่มควรจัด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนจำนวนครั้งนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมายของกลุ่ม

ดังนั้นในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มขนาดเล็กที่มีสมาชิกกลุ่มละ 8 คน เพราะจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี การเปลี่ยนแปลง การเคลื่อนไหวในกลุ่มได้ง่ายและเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และจัดให้สมาชิกกลุ่มเข้าร่วมโปรแกรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จัดกิจกรรม 7 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 90 นาที เพื่อให้สมาชิกได้มีโอกาสเข้าร่วมโปรแกรม และได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโปรแกรมอย่างเต็มที่

กระบวนการจัดกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

การจัดกลุ่มสัมพันธ์ควรจัดเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ โดยดำเนินการดังนี้ (นิรันดร์ จุลทรัพย์ : 2544)

1. **ขั้นเตรียมการ** วิทยากรต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้ารับการอบรม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน้าที่การงาน ความสนใจ และจำนวน เป็นต้น แล้วกำหนดจุดมุ่งหมายและขอบข่ายว่า ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับอะไรบ้าง เช่น เกิดความคุ้นเคย ให้อีกกัน รู้จักบทบาทหน้าที่หรือให้ร่วมกันทำงานเป็นทีม จากนั้นจึงกำหนดเนื้อหา รูปแบบและวิธีการในการถ่ายทอด เป็นต้น

2. **ขั้นดำเนินกิจกรรม** เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการสอน กล่าวคือ มีการนำเข้าสู่กิจกรรมโดยสร้างสิ่งเร้า กระตุ้น ให้ผู้เข้ารับการอบรมอยากรู้ อยากเห็น อยากทำ ต้องการมีส่วนร่วม เป็นการปูพื้นให้เกิดความพร้อมหรือการสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ เมื่อผู้เข้ารับการอบรมเกิดความพร้อมแล้ว วิทยากรจะทำการสอนหรือถ่ายทอดโดยให้ผู้เรียนเป็นผู้คิด ผู้ทำ ตามรูปแบบที่วางไว้ จากนั้นก็ให้มีการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ให้เกิดการอภิปรายร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสรุปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. **ขั้นประเมิน** เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินกิจกรรมแล้ว วิทยากรต้องทำการประเมินผลดูว่า ได้ผลตามจุดมุ่งหมายหรือไม่อย่างไร โดยอาจใช้วิธีการประเมินผลรูปแบบต่างๆ เช่น การสังเกต การใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

ประโยชน์ของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

การทำกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นั้นมีคุณค่าสำหรับสมาชิกในกลุ่ม เพราะในขณะที่ดำเนินกิจกรรมกลุ่มนั้น สมาชิกจะได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างสมดุล มีโอกาสเรียนรู้เรื่องการปฏิบัติตนในสังคมและสามารถเข้าใจตนเอง นอกจากนี้สมาชิกยังเกิดความเจริญงอกงามเพิ่มความมั่นใจในตนเอง มีการค้นพบตนเอง เกิดความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept) ดีขึ้นเกิดความรู้สึกตนเองมีคุณค่า (คมเพชร ฉัตรศุภกุล : 2530)

นอกจากนี้การเรียนรู้โดยวิธีกลุ่มสัมพันธ์ยังช่วยฝึกทักษะที่จำเป็นบางประการดังต่อไปนี้

1. **ทักษะทางสังคม (Social Skill)** เป็นทักษะที่ช่วยให้อยู่รวมกันและทำงานกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เช่น ทักษะการเป็นผู้ให้และผู้รับ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การควบคุมตนเอง การยอมรับความสามารถของตนเองและผู้อื่น การรับผิดชอบต่อหน้าที่ การรู้จักสิทธิของตนเองและผู้อื่น

2. ทักษะในการศึกษาค้นคว้า (Study Skill) เป็นทักษะในการค้นคว้า หาความรู้ ทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล การพูด การฟัง การอ่าน และการรายงาน
3. ทักษะทางปัญญา (Intellectual Skill) ได้แก่ทักษะในการจะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การวิพากษ์วิจารณ์ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผล
4. ทักษะในการทำงานกลุ่ม (Group Work Skill) เป็นทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ทักษะในการวางแผนงาน การเป็นผู้นำ แสดงความคิดเห็นด้วยการอภิปราย การยอมรับ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
ด้วยเหตุนี้เอง กลุ่มจึงมีอิทธิพลที่จะพัฒนาบุคคลให้เป็นคนที่มีพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ขึ้นได้ ดังนี้ (พนม ลิ้มอารีย์ : 2529, นิรันดร์ จุลทรัพย์ : 2544)
 1. กลุ่มสามารถถ่ายทอดการเรียนรู้ให้แก่บุคคลวิทยาการต่าง ๆ ทั้งที่อำนวยความสะดวกแก่บุคคลในการดำรงชีวิตทั้งโดยตรงและโดยอ้อม กลุ่มจึงเป็นแหล่งวิทยาการถ่ายทอดความรู้ ให้แก่กันและกันทำให้สมาชิกได้พัฒนาขึ้น
 2. กลุ่มเป็นผู้กำหนดบุคลิกภาพ และฝึกฝนให้สมาชิกมีบุคลิกภาพตามความต้องการของกลุ่ม
 3. กลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกไปในทางดี และเป็นตัวกระตุ้นให้กำลังใจแก่สมาชิก ช่วยให้สมาชิกมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง
 4. กลุ่มฝึกฝนให้บุคคลรู้จักมีเหตุผลในการตัดสินใจ ช่วยสมาชิกในการตัดสินใจ แก้ปัญหา
 5. กลุ่มสามารถเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้
 6. กลุ่มช่วยให้สมาชิกเข้าใจตนเองและผู้อื่น เนื่องจากมีความจำเป็นที่สมาชิกจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กลุ่มจะเป็นเสมือนกระจกเงาสะท้อนให้เห็นตัวเราเอง และเปรียบเทียบกับคนอื่น นอกจากนั้นปฏิกิริยาสะท้อนกลับของกลุ่มจะทำให้สมาชิกได้รู้สำนึกว่าตนเองมีพฤติกรรมเหมาะสมหรือไม่ ทำให้สมาชิกได้เข้าใจและรู้เท่าทันตนเองและคนอื่นมากขึ้น
 7. กลุ่มช่วยให้สมาชิกได้แสดงออกหรือเป็นสนามทดลอง
 8. กลุ่มช่วยสนองความต้องการของสมาชิก
 9. กลุ่มทำให้สมาชิกมีความรู้สึกประทับใจ
 10. กลุ่มช่วยผ่อนคลายความกดดัน และความคับข้องใจ การระบายออกของสิ่งเหล่านี้ ย่อมทำได้ถ้ามีเพื่อนสมาชิกของกลุ่ม สมาชิกทุกคนในกลุ่มพร้อมที่จะรับฟังและให้ความเห็นใจ หรือช่วยแก้ปัญหาข้อขัดแย้งภายในได้

11. กลุ่มช่วยสมาชิกในด้านแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพราะประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องเฉพาะตัวแต่ละคน การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก็จะเป็นประโยชน์

12. กลุ่มช่วยเสริมสร้างสุขภาพทางกายและใจ

จากเหตุผลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเรียนรู้โดยวิธีกลุ่มสัมพันธ์จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มพัฒนาตนเองได้ในทุก ๆ ด้าน

ในโปรแกรมคล้ายเครือข่ายผู้วิจัยเลือกกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ซึ่งเป็นกระบวนการเพื่อใช้กลุ่มในการแก้ปัญหาความเครียดในการทำงานและค้นหาวิธีการคลายเครียดและเรียนรู้วิธีการคลายเครียดและสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยสมาชิกกลุ่มจะเป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นของสมาชิกซึ่งเกิดขึ้นในขณะนั้นซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญของการเรียนรู้ และสมุดบันทึก กระบวนการกลุ่มจึงเป็นการเรียนรู้จากการกระทำร่วมกันเป็นกลุ่มย่อย โดยมีหลักการให้สมาชิกเป็นผู้ลงมือปฏิบัติวิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง (Learning by doing) ซึ่งจะทำให้การเรียนรู้เป็นไปด้วยความสนุกสนาน และยังช่วยให้บุคคลระบายความอัดอั้นตันใจ ความทุกข์ร้อนต่าง ๆ และจะทำให้สามารถเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาแจ่มชัดขึ้น เกิดความคิดใหม่ ๆ จากเพื่อนสมาชิกกลุ่มและนำแนวคิดต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดการกับความเครียดของตนเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นและเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่มีความหมายต่อสมาชิกกลุ่มมาก การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มได้ลงมือปฏิบัติ ได้แสดงความคิดเห็น มีความรู้สึกและอารมณ์ร่วมในสิ่งที่ได้กระทำ จะทำให้เกิดแนวคิดและสามารถจดจำได้นาน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในกลุ่มจะทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ ช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างกว้างขวางและได้ผลดี สามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ (นิรันดร์ จุลทรัพย์ : 2544) และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียว เปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มทุกคนมีบทบาท มีส่วนร่วม จากความเข้าใจถึงธรรมชาติของคน มนุษยพฤติกรรมและพฤติกรรมกลุ่มตลอดจนประสบการณ์จากกิจกรรมจะช่วยให้สมาชิกกลุ่มสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมจัดการกับความเครียดของตนเอง ร่วมแก้ไขปัญหา รู้วิธีการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม ร่วมดำเนินการด้านต่าง ๆ เข้าใจผู้อื่น และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเอง ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรต่อไป

ในการจัดโปรแกรมในการศึกษานี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การอภิปรายกลุ่มซึ่งเป็นวิธีการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ความรู้ ความรู้สึกและอารมณ์รวมทั้งได้ฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นและยังทำให้สมาชิกได้แก้ปัญหาร่วมกันได้ทราบความ

คิดเห็นของบุคคลอื่นๆ ได้ทราบความรู้สึก อารมณ์ของผู้อื่นในด้านการยอมรับ การมีส่วนร่วม ตลอดจนดึงความคิดออกมาเป็นการกระทำ การอภิปรายกลุ่มจึงเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ส่งเสริมให้สมาชิกเปลี่ยนวิธีการดำรงชีวิตและความเชื่อต่าง ๆ ไปในทางที่ถูกต้องการบันทึกในสมุดบันทึกความเครียดจะทำให้สมาชิกสามารถเข้าใจและรู้ถึงความเครียดระดับไหนที่ยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมาชิกอาจค้นพบว่าเป็นคนที่ทำงานได้ดีเมื่อเผชิญกับความเครียด และสามารถรู้ว่าจะอะไรคือสาเหตุใหญ่ในชีวิตที่ทำให้เครียด ทำให้เข้าใจสถานการณ์เสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเครียดและเริ่มมองเห็นว่าสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพแค่ไหน และการบันทึกยังมองเห็นช่องทางแก้ปัญหาได้อย่างหลากหลาย และเมื่อชีวิตเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือต้องเผชิญกับความเครียดหลายครั้งในอนาคตจะทำให้สมาชิกสามารถพัฒนาวิธีการจัดการกับความเครียด ได้ด้วยวิธีที่แตกต่างไปจากเดิม อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ได้จากการบันทึก ก็คือ จะทำให้เข้าใจตัวเองได้ดีขึ้น รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง มองเห็นพัฒนาการทางความคิด พฤติกรรมและอารมณ์ของตนเองได้ชัดเจนและรู้จักนำบทเรียนในอดีตเป็นครูในปัจจุบัน (Tim : 1998)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานวิจัยในส่วนนี้ได้รวบรวมบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของพยาบาล ตั้งแต่ พ.ศ. 2530 – 2547 และทำการสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ตารางสรุปโครงการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาความเครียดในพยาบาลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศส่วนมากจะศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความเครียดในการทำงานของพยาบาล ความอดทน ความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงาน
- ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล แหล่งความเครียดในงาน สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด
- การเผชิญปัญหา พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียด การปรับแก้ความเครียดและปัจจัยทำนายภาวะสุขภาพ การจัดการความเครียด

- การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความยืดหยุ่น ผูกพันต่อองค์การของพยาบาล รูปแบบการบริหารของหัวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาล
- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับภาวะสุขภาพจิตของพยาบาล อารมณ์ทางจิต ปัจจัยการทำงาน กลยุทธ์การเผชิญปัญหา

และจากการศึกษาพบว่า

1. ระดับความเครียดในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงเล็กน้อย ซึ่งระดับความเครียดจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น ความชัดเจนของบทบาท, กระบวนการปฏิบัติงาน เช่น ภาระงานที่มีมากเกินไป, สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ดี ผลการปฏิบัติงาน, ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน เช่น การเผชิญกับความตาย ภาวะใกล้ตายของผู้ป่วย สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน ขาดการสนับสนุนขัดแย้งกับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ การโครงสร้างของสถาบันและการบริหารองค์การ เช่น การไม่มีอำนาจในการตัดสินใจบางครั้ง, ไม่มีอำนาจเปลี่ยนแปลงสภาพการที่ไม่พึงพอใจได้, การสนับสนุนของหัวหน้างาน, ขาดการสนับสนุนจากองค์กร
3. การจัดการกับความเครียดหรือการปรับแก้ความเครียดส่วนใหญ่ปรับแก้ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ได้แก่ การวางแผนการแก้ปัญหา การยอมรับในความรับผิดชอบ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การควบคุมตนเอง การปรับคิดในทางบวก การถอยห่าง
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภาระครอบครัว แผนงานการพยาบาล อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

และในเรื่องผลของการจัดโปรแกรมคลายเครียดในการทำงานของพยาบาล ยังมีการศึกษาในเรื่องนี้น้อยมาก ดังนั้นผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่ใกล้เคียงกันในเรื่องผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล (กัลยา เดชนันท์รัตน์ : 2537) พบว่า พยาบาลที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม มีคะแนนความเหนื่อยหน่ายหลังการทดลองต่ำกว่าก่อนการทดลอง หลังการทดลองพยาบาลที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม มีคะแนนความเครียดจากงานพยาบาล ไม่แตกต่างกับพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมการ

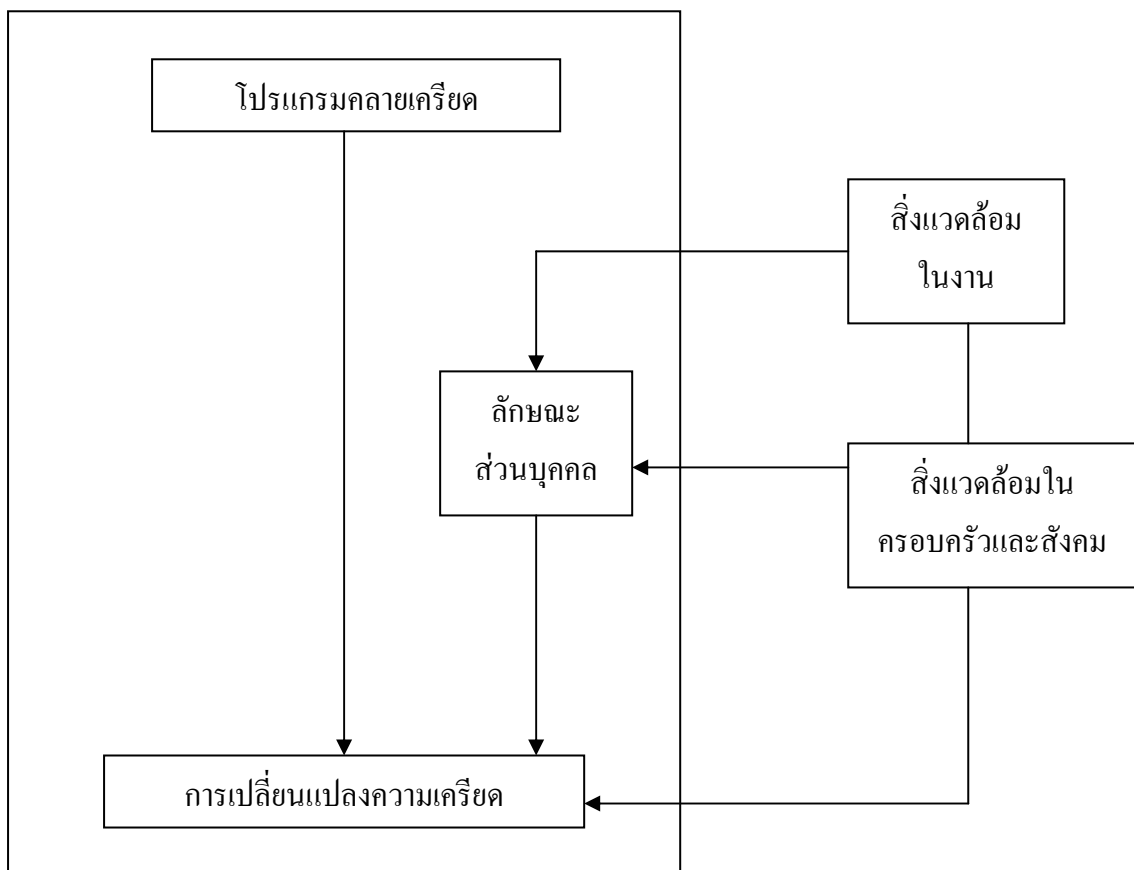
ปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ในส่วนของ Akihito Shimazu and others (2003) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการจัดโปรแกรมคลายเครียด สำหรับครู ในประเทศญี่ปุ่น พบว่า ผลของการจัดโปรแกรม มีผลทางบวกสำหรับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน และ Toloczko (1990) ศึกษาเรื่อง ผลของการฝึกอบรมการสนับสนุนทางสังคม (social support -Training : SST) และการ ปลูกเพาะความเครียด (stress inoculation : SIT) ต่อความเหนื่อยหน่ายในพยาบาล พบว่า พยาบาลที่เข้ากลุ่มทดลองลดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ และ เมื่อเปรียบเทียบการลดลงของความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้าน พบว่า พยาบาลที่เข้ากลุ่ม SST มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าพยาบาลที่เข้ากลุ่ม SIT

แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาและผลการวิจัยออกมาในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน ชี้ให้เห็นว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของพยาบาลเกิดได้จากหลายปัจจัยด้วยกัน และมี ผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรลดลง ส่งผลให้เกิดภาวะ สุขภาพจิตเสียตามมา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดโปรแกรมคลายเครียด ในการทำงานของพยาบาลในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย(Conceptual Framework) ได้ดังภาพประกอบ 4

ภาพประกอบ 4 กรอบแนวความคิดในการวิจัยผลของการจัดโปรแกรมคลายเครียดในการทำงาน



วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อศึกษาผลของการจัดโปรแกรมคลายเครียดในการลดความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลทึบุดและโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดและสภาพการทำงานของพยาบาลที่เข้าร่วมโปรแกรมและไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมคลายเครียด
2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงระดับความเครียดของพยาบาลก่อนและหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมคลายเครียด
3. เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระดับความเครียดของพยาบาลระหว่างกลุ่มที่เข้าร่วมโปรแกรมและไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมคลายเครียด

สมมติฐาน

จากการศึกษาเอกสารแนวคิดเชิงทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

โปรแกรมคลายเครียดมีผลต่อการลดระดับความเครียดในการทำงานของพยาบาล

ความสำคัญและประโยชน์

ผลจากการวิจัยจะทำให้เป็นแนวทางในการนำโปรแกรมคลายเครียดไปใช้ในการแก้ปัญหาความเครียดในพยาบาลและในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ต่อไป ทำให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญนำวิธีการค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ไปดัดแปลง วางแผน ฝึกอบรม นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงาน ซึ่งจะเป็ต้นแบบของการพัฒนาโปรแกรมคลายเครียดเกิดประโยชน์กับหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการจัดโปรแกรมคลายเครียดในการทำงานของพยาบาล เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่ทดลองโดยจัดโปรแกรมคลายเครียดในพยาบาล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทับปุด และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ในปี พ.ศ. 2547 โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตาม

จุดมุ่งหมาย (Purposive sampling) เข้ากลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง มีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1.1 มีการทำงานที่เป็นกรให้การพยาบาลกับผู้ป่วยโดยตรง
- 1.2 มีระดับความเครียดที่วัดได้จากแบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) ในระดับปานกลางถึงสูง (24 – 61 คะแนน)
- 1.3 มีความเต็มใจในการเข้าร่วมงานวิจัย

2. ตัวแปรในการวิจัย (Variables)

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

- โปรแกรมคลายเครียด

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความเครียด ซึ่งประกอบด้วย

- คะแนนระดับความเครียด
- คะแนนสภาพการทำงาน(ความเครียดจากงาน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พยาบาล** หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทางการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และพยาบาลเทคนิคที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา ที่ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ในสังกัดกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทับปุด และโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

2. **ความเครียดในการทำงาน** หมายถึง สภาพความกดดันทางอารมณ์ ทางความคิดและทางกายที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงและแสดงออกทางพฤติกรรมทางร่างกายและจิตใจเกิดผลกระทบต่อบุคคลต่องานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและเป็นปัจจัยกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

3. **โปรแกรมคลายเครียด** หมายถึง การเลือกใช้หลักของการจัดกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (group process) ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อค้นหาความเครียดและพัฒนาวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมใช้เวลาเข้าร่วมโปรแกรมเป็นระยะเวลา 7 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ๆ ละประมาณ 90 นาที

4. **โรงพยาบาลชุมชน** หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอต่าง ๆ ที่มุ่งให้บริการด้านการสาธารณสุขแก่ประชาชนภายในขอบเขตอำเภอนั้น ๆ มีขนาดที่กำหนดโดยมีจำนวนเตียงคนไข้จำนวน 30 เตียง ให้บริการแก่ประชาชนทั้งด้านการรักษาพยาบาล การควบคุมและป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ