

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ที่มีการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) โดยมีการตรวจพบครั้งแรกในประเทศเม็กซิโก เมื่อเดือนมีนาคม 2552 จนกระทั่งมีการรายงานผล ณ วันที่ 6 กรกฎาคม 2552 โดยองค์การอนามัยโลก ซึ่งได้มีการระบาดใน 136 ประเทศ และพบผู้ป่วยยืนยันการติดเชื้อจำนวน 94,512 ราย เสียชีวิต 429 ราย คิดเป็นอัตราการป่วยตายประมาณร้อยละ 0.45 (สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่, 16 กรกฎาคม 2552) ซึ่งในขณะนี้ยังมีการรายงานการระบาดอย่างต่อเนื่อง และขยายวงกว้างขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) โดยจากข้อมูลการเฝ้าระวังโรคตั้งแต่วันที่ 28 เมษายน 2552 จนถึง 29 กรกฎาคม 2552 พบผู้ป่วยที่ตรวจยืนยันว่าติดเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) แล้วจำนวน 8,879 ราย เสียชีวิต 65 ราย (สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่, 30 กรกฎาคม 2552) โดยการระบาดระยะนี้ยังคงอยู่ในช่วงต้นของการระบาด ซึ่งการระบาดยังคงจะขยายตัวต่อไปอย่างรวดเร็วไปทั่วประเทศ และทุกชุมชน การแพร่ระบาดคาดว่าจะต่อเนื่องไปอีกระยะหนึ่ง จากข้อมูลการระบาดในอดีตคาดว่า การระบาดจะยังอยู่ในประเทศต่อไปอีกไม่ต่ำกว่า 1-3 ปี (สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่, 27 กรกฎาคม 2552)

สำหรับสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) ของจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2552-วันที่ 2 กรกฎาคม 2552 มีผู้ป่วยรายงานเข้ามาในระบบเฝ้าระวังจำนวน 110 ราย มีผู้ป่วยยืนยันเป็นไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) จำนวน 6 ราย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2552) สอดคล้องกับการรายงานของนายแพทย์วัฒนา กาญจนกามล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเปิดเผยถึงสถานการณ์แพร่ระบาดของไข้หวัดใหญ่ 2009 ว่าข้อมูลถึงวันที่ 7 กรกฎาคม 2552 พบผู้ป่วยติดเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) แล้วทั้งหมด 13 ราย แพทย์ได้ให้การรักษาไปตามระบบและมีผู้ป่วย

ต้องสงสัยที่รอผลการตรวจยืนยันอีก 29 ราย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2552) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้สร้างความตื่นตระหนกแก่ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ทำให้ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจ และระดมเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมากขึ้น จนเกินกำลังของระบบสาธารณสุข (ศุภมิตร ชุณหะวัณ, 2552)

หน่วยงานด้านสุขภาพต้องมีการเตรียมพร้อมรับภาระระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) โดยใช้หลายยุทธศาสตร์ ได้แก่ ด้านการแพทย์ ด้านเวชภัณฑ์ ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งมีการเตรียมพร้อมด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระยะต้น มีมาตรการเฝ้าระวัง ควบคุมโรค รักษาผู้ป่วย ที่เข้ามารับการตรวจวินิจฉัย และรักษาในโรงพยาบาล โดยมีการเปิดจุดตรวจรักษาผู้ป่วยที่เป็นไข้หวัด แยกจากจุดบริการผู้ป่วยทั่วไป เพื่อให้มีการระบายอากาศออกสู่ภายนอกและเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (One stop service) ทั้งนี้เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อสู่ผู้อื่น และป้องกันไม่ให้ติดเชื้อจากผู้ป่วยอื่นด้วย หน้าที่เหล่านี้เป็นหน้าที่โดยตรงของบุคลากรด้านสุขภาพในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะทำให้จัดเตรียมสถานที่ตรวจ มีการติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ และการติดเชื้อในสถานพยาบาล เพื่อป้องกันการเจ็บป่วยของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลด้วย โดยต้องมีการปฏิบัติที่สำคัญตามหลักการของ Isolation Precautions, Standard Precautions, Droplet Precautions และ Respiratory Hygiene and Cough Etiquette เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2552)

พยาบาลเป็นส่วนหนึ่งในทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดและใช้เวลากับผู้ป่วยนานที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) ซึ่งจากการรายงานของกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดกลุ่มผู้มีความสำคัญ จะได้รับวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) ซึ่งกลุ่มแรกคือ กลุ่มบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (มดิซน, 2552) ซึ่งพบว่าในสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรค พยาบาลจัดเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญ (Essential personel) เป็นอย่างยิ่ง พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐบาล และเอกชนมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายด้านการดูแลรักษาไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) โดยปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง ซึ่งเป็นด่านหน้าในการรับผู้ป่วย ตลอดจนทำหน้าที่เตรียมการรองรับการดูแลผู้ป่วยในตึก พยาบาลจำนวนมากต้องปฏิบัติงานท่ามกลางสภาพบรรยากาศในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ พยาบาลจะต้องให้บริการผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลานานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความแออัดจากการเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) นอกจากนี้การที่ต้องเผชิญกับผู้ป่วยที่มีสถานการณ์ไม่แน่นอน จึงทำให้พยาบาลต้องมีมาตรการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A

(H1N1) อย่างเคร่งครัด ดังนั้นจากลักษณะการทำงานของพยาบาลในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) งานที่พยาบาลปฏิบัติจึงถือว่าเป็นปัจจัยด้านงานของพยาบาลที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ นอกจากนี้จากการที่มีการรายงานข้อมูลที่พบว่าแพทย์และพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ติดเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) เป็นจำนวนมากถึง 10 คน (สุรสิงห์ วิศรุตรัตน์, 19 ก.ค 2552) ทำให้พยาบาลต้องป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้รับเชื้อไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) และติดต่อไปสู่คนในครอบครัวต่อไปได้ ดังนั้นจึงทำให้พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกเกิดความเครียดมากขึ้นได้

ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นสภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการที่พยาบาลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ส่งผลกระทบต่อตัวพยาบาลทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นปัญหาสุขภาพจิตสำคัญที่เกิดขึ้นกับพยาบาล ความเครียดที่เกิดขึ้นหากไม่มีการจัดการ หรือบรรเทาลง ประกอบด้วยพยาบาลต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดทุกวัน นานวันเข้าความเครียดที่เกิดขึ้นจะสะสมเป็นความเครียดเรื้อรัง จนร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือแสดงออกต่อความเครียดนั้น ส่งผลกระทบต่างๆ ตามมา เช่น ผลกระทบต่อครอบครัว ผลกระทบต่อการทำงาน (ลัดดา แซ่เลี้ยว, 2547) มีการศึกษาผลกระทบของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) เทียบกับสงครามอิรัก พบว่ามีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและทำให้ประชาชนเกิดความเครียดอย่างมาก (ณัฐวัตร ชุ่มอุ้น, 2551) นอกจากนี้ การศึกษาของ Kavita และคณะ (2002) พบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นเรื้อรัง มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อมากขึ้น และระบบภูมิคุ้มกันลดลง ดังนั้นสถานการณ์ที่มีการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) นั้นก่อให้เกิดความเครียดกับพยาบาลได้ การประเมินเพื่อให้ทราบระดับความเครียดอย่างทันทั่วถึง เป็นสิ่งที่ต้องรีบดำเนินการ เพื่อเป็นการป้องกัน และหาแนวทางในการช่วยเหลือแก่พยาบาลไม่ให้มีการเจ็บป่วย สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มศักยภาพ และเมื่อพิจารณาในสถานการณ์ของการระบาดในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผู้รับบริการในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ระดับตติยภูมิ ระดับทุติยภูมิ ระดับปฐมภูมิ และโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่ง ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวมีบุคลากรด้านสุขภาพ โดยเฉพาะพยาบาลเป็นกำลังสำคัญที่ให้บริการช่วยเหลือด้านสุขภาพแก่ประชากรชาวเชียงใหม่ จำนวนประมาณ 1,670,317 คน แบ่งเป็น ชาย 819,750 คน และหญิง 850,567 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) พยาบาลเป็นบุคลากรที่ไม่สามารถปฏิเสธหน้าที่ในการดูแล ช่วยเหลือประชาชนได้ เนื่องจากการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน

คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความเครียด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกในสถานการณการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) รวมทั้งการจัดการกับความเครียด และภาวะสุขภาพจิตของพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการหาแนวทางเพื่อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ เต็มความสามารถและเต็มกำลัง ในสถานการณการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิด A (H1N1) ระลอกใหม่ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตามการระบาดของช่วงฤดูกาล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาการจัดการกับความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่

### คำถามการวิจัย

1. ระดับความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่
3. การจัดการกับความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร
4. ภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

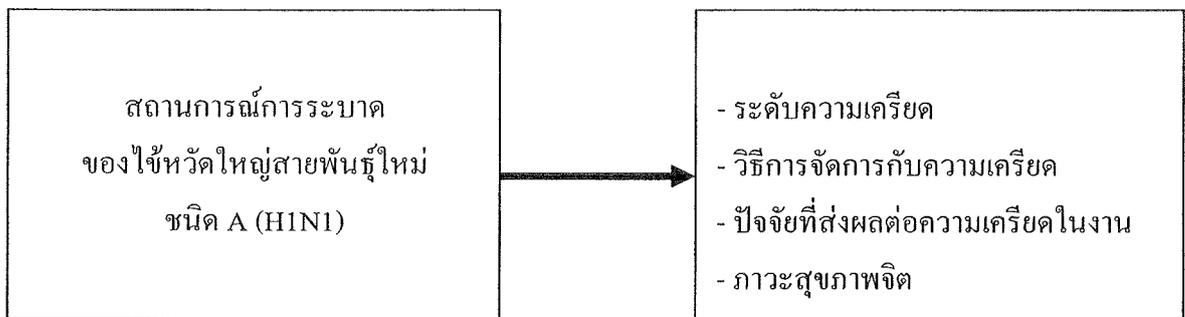
จากสถานการณ์การระบาดใหญ่ของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (N1H1) ที่ได้ขยายการระบาดและส่งผลกระทบต่อเป็นวิกฤติทางสาธารณสุขของประเทศทั่วโลก มากกว่า 208 ประเทศ ซึ่งพบผู้เสียชีวิตอย่างน้อย 16,921 คน มีรายงานผู้ติดเชื้อยืนยันมายังองค์การอนามัยโลก มากกว่า 500,000 ราย และคาดการณ์ว่าการคาดประมาณน่าจะมีผู้ติดโรคนี้อีกทั้งที่มีอาการและไม่มีอาการแล้วหลายล้านคน (กองควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2552) จังหวัดเชียงใหม่มีรายงานอัตราป่วยเนื่องจากการติดเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (N1H1) สูงสุด คือ 149 ต่อแสนประชากร โดยระดับประเทศมีอัตราป่วยรวม เท่ากับ 47 ต่อแสนประชากร (กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2552) การระบาดเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานทั้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข ต้องดำเนินการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉุกเฉิน ทั้งในเรื่องการควบคุม การป้องกัน การรักษา ซึ่งถือเป็นภาระของระบบสาธารณสุข และต้องมีการเข้ารับการอบรมเพื่อรับนโยบายและแนวปฏิบัติให้ไปในทิศทางเดียวกัน (ดาริกา กิ่งเนตร, วรยา เหลืองอ่อน และ อัจฉรา วรารักษ์, 2553)

พยาบาลเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นกำลังสำคัญในการให้บริการช่วยเหลือด้านสุขภาพแก่ประชาชน พยาบาลเป็นบุคลากรที่ไม่สามารถปฏิเสธหน้าที่ในการดูแล และช่วยเหลือประชาชน การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นจากสถานการณ์การระบาดที่เกิดขึ้น จึงเป็นปัจจัยที่อาจทำให้พยาบาลเกิดความเครียดได้ เนื่องจากการระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) เป็นปัจจัยด้านสถานการณ์ ดังนั้นคณะผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิด A (H1N1) รวมทั้งบริหารจัดการกับความเครียด และภาวะสุขภาพจิตของพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการหาแนวทางเพื่อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ เพิ่มความสามารถและเติมกำลัง ในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิด A (H1N1)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดตามแนวคิดของ Lazarus & Folkman, 1984 และ Selye, 1978 โดยใช้แบบประเมินความเครียดที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) ซึ่ง สร้างโดยสุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2540) เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียด และศึกษาถึงการจัดการกับความเครียดตามแนวคิดของ Jalowice และคณะ, 1989 โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามวิธีการจัดการกับความเครียด ดัดแปลงจากแบบสอบถามวิธีการจัดการกับความเครียดในงานของ ปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2549) และศึกษาถึงภาวะสุขภาพจิตตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก โดยใช้ดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยระดับบุคคล (TMHI-54) ของ

อภิษฐ์ มงคลและคณะ (2544) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ ในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิด A (H1N1) การศึกษานี้จะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด การจัดการกับความเครียด และภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างมาตรการ หรือให้การช่วยเหลือบุคลากรทางด้านสุขภาพ ให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งสุขภาพทางกาย และทางจิตใจ

### ไดอะแกรมที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



### ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด การจัดการกับความเครียด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด และภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิด A (H1N1)

ประชากร คือ พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในระดับตติยภูมิ ตติยภูมิ ปฐมภูมิ และโรงพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขใน ระดับตติยภูมิ ตติยภูมิ ปฐมภูมิ และโรงพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 204 คนคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (อ้างใน ประกาย จิโรจน์กุล, 2548)

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความเครียด** หมายถึง สภาวะทางจิตใจและร่างกายที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกเมื่อมีการรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามทำให้เกิด ความทุกข์ ความไม่สบายใจ ทำให้ต้องปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามนั้น ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

2. **ระดับความเครียด** หมายถึง ระดับของสภาวะทางจิตใจและร่างกายที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปของพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกเมื่อมีการรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามทำให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ทำให้ต้องปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามนั้น ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งระดับของความเครียดแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ (สุวรรณมัทนรินทร์กุล และคณะ, 2545)

ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในช่วงเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้หมดแรงและควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

3. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดต่อพยาบาลวิชาชีพในสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) ซึ่งในการศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษาประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนปี / เดือนที่ทำงานในแผนกผู้ป่วยนอก ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก รายได้ และ

ภาวะสุขภาพ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบรรยากาศและสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านลักษณะสัมพันธภาพส่วนบุคคล

4. **การจัดการกับความเครียด** หมายถึง พฤติกรรมที่พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก แสดงออกถึงการที่จะพยายามเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดและอาการแสดงออก เพื่อจัดการกับเหตุการณ์หรือสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ เพื่อทำให้ความเครียดลดลง

5. **ภาวะสุขภาพจิต** หมายถึง สภาพชีวิตความเป็นสุขของพยาบาลที่เป็นผลมาจากความสามารถในการจัดการกับความเครียด มีศักยภาพที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้สภาพสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งประเมินโดยใช้ดัชนีชี้วัดสุขภาพของคนไทยฉบับสมบูรณ์ (A Complete Thai Mental Health Indicators-54 หรือ TMHI-54) พัฒนาโดย อภิชัย มงคล และคณะ (วันเพ็ญ โอพาริชาติ, 2547) ภาวะสุขภาพจิต ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านสภาพจิตใจ ด้านสมรรถภาพของจิตใจ ด้านคุณภาพของจิตใจ และด้านปัจจัยสนับสนุน

6. **พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก** หมายถึง พยาบาลประจำการที่สำเร็จการศึกษา ได้รับการรับรองการสอบเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาล และผลคูณครั้งขึ้น 1 จากสภาการพยาบาล และปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผู้ป่วยนอก

7. **โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่** หมายถึง สถานที่ให้การบำบัดรักษาผู้ป่วย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ระดับตติยภูมิ ทุตติยภูมิ และปฐมภูมิและโรงพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อป้องกันปัญหาจากความเครียดที่เกิดขึ้นกับพยาบาล
2. ทราบวิธีการจัดการกับความเครียดของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเชื่อมโยงกับระดับความเครียดที่เกิดขึ้นและได้แนวทางในการช่วยเหลือให้ระดับความเครียดของพยาบาลลดลง
3. ทราบภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกที่ปฏิบัติงานท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) และได้แนวทางในการส่งเสริมภาวะสุขภาพจิตที่ดีแก่พยาบาลต่อไป

4. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดวิธีการจัดการกับความเครียด ภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกที่ปฏิบัติงานท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด A (H1N1) เพื่อนำเสนอแก่ผู้บริหารในการแก้ไขช่วยเหลือบุคลากรในเชิงนโยบายต่อไป