

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย เพศ อายุปัจจุบัน สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาดำเนินการปฏิบัติงาน เงินเดือนปัจจุบันและบ้านพักอาศัย แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อประเมินระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.93 แบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.65 และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมเผชิญความเครียด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา บ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาจากจำนวนประชากร สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 และเพศชาย ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ร้อยละ 35.00 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ร้อยละ 28.30 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.00 ส่วนอายุไม่เกิน 30 ปี มีน้อยที่สุด ร้อยละ 11.70 เจ้าหน้าที่ส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 60.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 20.00 สถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 16.70 สถานภาพหม้ายมีน้อยที่สุด ร้อยละ 3.30 ส่วนมากมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 25.00

มัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.70 ระดับประถมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 13.30 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 11.70 ระดับประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.70 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีไม่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนมาก ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 38.30 รองลงมา 11 – 15 ปี ร้อยละ 23.30 1-5 ปี ร้อยละ 20.00 ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 18.30 ส่วนมากมีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 12,500 บาท ร้อยละ 25.00 รองลงมา มีเงินเดือนไม่เกิน 7,500 บาท และ 12,501 – 15,000 บาท ร้อยละ 23.30 7,501 – 10,000 บาท ร้อยละ 15.00 17,501 บาทขึ้นไป ร้อยละ 10.00 15,001 – 17,500 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 3.30 ส่วนมากพักอาศัยอยู่บ้านพักส่วนตัวของตนเอง ร้อยละ 41.70 รองลงมา ที่พักเป็นของทางราชการ ร้อยละ 28.30 เป็นของพ่อแม่ตนเอง ร้อยละ 21.70 บ้านของพ่อแม่ฝ่ายสามีหรือภรรยา ร้อยละ 5.00 ส่วนน้อยที่พักอาศัยอยู่บ้านเช่า ร้อยละ 3.30

2. ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ เห็นว่าจากปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดเป็นรายปัจจัย มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคม ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

3. พฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราส่วนมาก เมื่อเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับมากได้แก่ ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิทและไว้วางใจ พยายามรวมสติไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา มองโลกในแง่ดี หางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง (เช่น ศิลปะ การฝีมือ ปลูกต้นไม้) นอนพัก และทำจิตใจให้แจ่มใสเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น พฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจจากบุคคลรอบข้าง สร้างกิจกรรมเพื่อเพิ่มความอบอุ่นในครอบครัว เช่น ท่องเที่ยวกับครอบครัวในวันหยุดสุดสัปดาห์ ช้อปโป่งตามศูนย์การค้าหรือตลาด

ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา เข้าวัดฟังธรรม หรือเดินปล่อยอารมณ์ในสถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ ใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการผ่อนคลายด้วยตนเอง (เช่น ฝึกนวดกล้ามเนื้อ) รับประทานอาหารมากขึ้น อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวมมากขึ้น (เช่น อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ แก่ผู้มีปัญหา) และใช้ยาระงับประสาทหรือยานอนหลับหรือดื่มสุรา เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับน้อย คือ เทียวกลางคืน

เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา เมื่อเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ ค้นหาเหตุแห่งความเครียด เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจปัญหามากขึ้น และพยายามลืมปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวาง พฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ พาทัวให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด เสนอแนวทางยุติหรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา วางกฎเกณฑ์ในการดำเนินชีวิตใหม่ และเปลี่ยนแปลงงานที่รับผิดชอบ ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับน้อย ได้แก่ ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น และหาหรือขอปรึกษาจิตแพทย์

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราส่วนมากคือ ผู้รับการสงเคราะห์ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของสถานสงเคราะห์ร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ ขาดความสามัคคีในหมู่ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 20.00 ขาดการประนีประนอมเมื่อเกิดเหตุขัดแย้งระหว่างผู้รับการสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.66 และเหตุการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้ายากที่จะเตรียมการป้องกัน ร้อยละ 5.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการให้ทางหน่วยงานปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดส่วนมาก คือ จัดกิจกรรมกลุ่ม ทักษะศึกษา สัมมนา อบรม เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ร้อยละ 80.00 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงระบบงานให้มีความชัดเจน รวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ ร้อยละ 10.00 จัดประชุมย่อยเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ระบายสาเหตุ และปัญหาที่คับข้องใจ ร้อยละ 5.00 และเพิ่มจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 3.33

ในส่วนของพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกหรือกระทำเพื่อลดหรือขจัดความเครียดส่วนมากคือ ระบายสติอารมณ์ คิดในทางที่ดีและสร้างสรรค์ ร้อยละ 13.33 นั่งสมาธิ ร้อยละ 10.00 ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทำงานอดิเรก ร้อยละ 5.00 และพยายามสร้างความมั่นใจในตนเอง ร้อยละ 1.66

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

จากการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระบบการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ สัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์และชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการสงเคราะห์คิดว่าตนมีสิทธิพิเศษเหนือกว่าคนอื่น ผู้รับการสงเคราะห์มีพฤติกรรมดื้อรั้น เอาแต่ใจตนเอง จู้จี้และพฤติกรรมก้าวร้าวของผู้รับการสงเคราะห์ สอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพรรณ วิโนจา (2544) ที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เด็กและเยาวชนมักมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เด็กและเยาวชนมักประพฤติดื้อกับระเบียบวินัยและดื้อรั้น สร้างผลกระทบด้านความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจะแตกต่างกันออกไปทั้งรูปแบบและความรุนแรงตามการรับรู้ และความสามารถของบุคคลที่จะทนต่อความเครียด (Lazarus & Folkman, 1984) ดังจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะเกิดความเครียดมากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยบางประการ ทั้งปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล และปัจจัยภายในตัวบุคคลที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่มาจากสิ่งแวดล้อมสังคม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (สุวนีย์ เกียรติแก้ว, 2527, หน้า 93 – 97) สอดคล้องกับการวิจัยของลดาวัลย์ สกุนา (2542, หน้า 56 – 57) ศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับผู้ป่วย ระบบงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและความสัมพันธ์กับญาติผู้ป่วย ส่งผลต่อความเครียดของพยาบาลในระดับปานกลาง ดังที่ Janis (1952, p.13) ได้กล่าวว่า ความเครียดระดับปานกลาง

(Moderate Stress) อาจอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน สอดคล้องกับกรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 14) ที่ว่าความเครียดระดับปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกตึงเครียดและได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งหรือวิกฤตการณ์ในชีวิต สังเกตได้จากอาการแสดงออกทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกอาจเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความลำบาก ตราบไตที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังมีอยู่ ความเครียดระดับนี้ มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดโดยรวมในระดับน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคม และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา จะเห็นได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของสถานสงเคราะห์คนชรามีลักษณะการวางแผนและนโยบายการทำงานที่ค่อนข้างชัดเจนการคัดสรรบุคลากรในสายงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเครียดน้อย ในด้านชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคม พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนมากไม่มีปัญหาด้านส่วนตัว ครอบครัวและสังคม เพราะส่วนมากมาจากครอบครัวที่มีฐานะปานกลางประกอบกับปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนในระดับที่สามารถจุนเจือตนเองและครอบครัวได้ สอดคล้องกับการวิจัยของ ผ่องพรรณ วิโนชา (2544) ที่พบว่า ปัจจัยด้านปัญหาส่วนตัวมีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย อย่างไรก็ตามสัมพันธภาพในครอบครัว (Family Relation) นับว่ามีบทบาทสำคัญในการเป็นกำลังใจ ประคับประคองช่วยเหลือ ทำให้ความเครียดน้อยลงได้ ดังนั้นปัจจัยด้านนี้ ควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในส่วนของสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า ส่งผลต่อความเครียดน้อยทั้งนี้เพราะทางสถานสงเคราะห์มีการประชุมประจำเดือนทุกเดือน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสในเจ้าหน้าที่ได้ระบายปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข ผู้บังคับบัญชาแสดงความเอาใจใส่และดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุตรัก พิละกันทา (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตำรวจจราจรมีความเครียดด้านสวัสดิการในระดับน้อย เพราะทางหน่วยงานมีแผนการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตำรวจจราจร โดยให้มีการประกันภัยและตรวจสุขภาพประจำปีแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน

2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

ผลจากการศึกษากับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราครั้งนี้ พบว่า ส่วนมากเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์ เมื่อเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในระดับปานกลาง ซึ่ง 5 อันดับแรกได้แก่ ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิทและไว้วางใจ พยายามรวมสติไม่ตื่นตระหนกพร้อมเผชิญปัญหา มองโลกในแง่ดี หางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง เช่น ทำงานศิลปะ การฝีมือ ปลูกต้นไม้ และนอนพัก ซึ่งตรงกับ Lazarus & Folkman (1984, pp. 150 - 154) กล่าวถึงพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion – Focused Coping) ว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ที่เป็นความเครียดโดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ Lazarus เรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้นได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิต (Defense Mechanism) มาใช้ด้วย กลไกการป้องกันทางจิตทุกแบบจัดเป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์พฤติกรรมประเภทนี้เป็นการกระทำทำให้รู้สึกว่ามันอันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมประเภทนี้ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกหนี การพยายามลืม การเลือกรับฟังเฉพาะสิ่งที่ดีหรือการโยนความผิดไปให้ผู้อื่น

ผลจากการศึกษากับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราครั้งนี้ พบว่า ส่วนมากเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์เมื่อเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่ง 5 อันดับแรกได้แก่ ค้นหาเหตุแห่งความเครียด เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจปัญหามากขึ้น พยายามลืมปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวางพาตัวให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด และเสนอแนวทางยุติหรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา Lazarus & Folkman (1984, pp.150 - 154) กล่าวถึง พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem Coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง ซึ่งเป็นการใช้กระบวนการของปัญหา ได้แก่ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความเป็นจริง และหาหนทางแก้ไขหรือการเสริมสร้างความสามารถให้ตนเอง ในการเผชิญความเครียดนั้น เป็นต้น

สุภาพรณ โคตรจรัส (2535, หน้า 4) กล่าวว่า โดยทั่วไปบุคคลจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในกรณีที่เห็นว่าตนสามารถจัดการกับปัญหาได้ และมักใช้การเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ การเผชิญ

ปัญหาที่จะให้ผลดีที่สุด คือ การใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบ ดังกล่าว ช่วยเสริมซึ่งกันและกันนำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. สถานสงเคราะห์คนชรา ควรกำหนดแผนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติต่อผู้รับการสงเคราะห์ ซึ่งในการศึกษานี้พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับการสงเคราะห์ที่มีพฤติกรรมดื้อรั้น เอาแต่ใจก้าวร้าวและประพฤติปฏิบัติขัดกับระเบียบวินัย การกำหนดแบบแผนปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับวิธีการดูแลผู้สูงอายุจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและช่วยลดความเครียดของเจ้าหน้าที่

2. สถานสงเคราะห์ควรจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการร่วมกันภายในองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ ช่วยลดความเครียดในการทำงานและส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ อาทิ จัดให้มีการแข่งกีฬาร่วมกัน จัดทัศนศึกษา สัมมนา ดูงาน นอกสถานที่ จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม เช่น สงเคราะห์ผู้สูงอายุตามหมู่บ้าน เข้าร่วมกับศูนย์สุขภาพ เพื่อให้บริการผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องรูปแบบกลวิธีหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยลดความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราแห่งอื่น ๆ

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชากับสถานสงเคราะห์ลักษณะอื่น ๆ

4. ควรมีการศึกษาในเรื่องนี้ซ้ำเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังปัญหาทางสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา รวมทั้งเป็นแนวทางให้ความช่วยเหลือป้องกันอย่างทันที่