

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาสำคัญต่อสุขภาพจิตที่คุกคามคุณภาพชีวิตของบุคคล พบได้ทั่วไปในทุกเพศ ทุกวัย และทุกสาขาอาชีพ องค์การแรงงานระหว่างประเทศและองค์การอนามัยโลกให้ความสำคัญต่อปัญหาดังกล่าว และได้กระตุ้นให้เกิดการวิจัยในด้านนี้อย่างกว้างขวาง มีงานวิจัยเกิดขึ้นมากมายในประเทศที่พัฒนาด้านอุตสาหกรรม เช่น ประเทศในกลุ่มสแกนดิเนเวีย ยุโรป และในสหรัฐอเมริกา มีการจัดประชุมร่วมกันของคณะกรรมการองค์การแรงงานระหว่างประเทศและองค์การอนามัยโลก ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เพื่อรวบรวมผลงานวิจัยและปรึกษาเพื่อหาวิธีการจัดการกับปัญหานี้ (1) นอกจากนี้แล้วสถาบัน The National Council on Compensation Insurance ได้ศึกษาโรคเครียดจากการทำงานในปี ค.ศ.1988 พบว่ามีประมาณร้อยละ 14 จากคนงานที่เป็นโรคจากการประกอบอาชีพทั้งหมด โดยเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ.1980 ถึงร้อยละ 0.5 ทำให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายจากการเจ็บป่วยสาเหตุจากความเครียดเป็นจำนวนมหาศาลในแต่ละปี (2)

ความเครียดที่มีสาเหตุจากการทำงานนับเป็นปัญหาที่พบได้ในทุกสาขาอาชีพ และเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อขั้นตอนและกระบวนการทำงานขององค์กรเป็นอย่างมาก พบว่ามีปัจจัยเกื้อหนุนหลายประการที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นในองค์กร ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (working environment) สภาพงาน (working condition) และสิ่งกระตุ้นทางจิตสังคม (psychosocial stimuli) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ประกอบด้วย องค์กร การพัฒนางานอาชีพ บทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และการทำงานระบบกะ (1) ระดับของความเครียดจะมีผลกระทบต่อบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ สมรรถภาพในการทำงานลดลง รวมไปถึงโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานด้วย ปัญหาความเครียดที่มีสาเหตุจากการประกอบอาชีพนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่มผู้ให้การดูแลด้านสุขภาพ ซึ่งผลของความเครียดทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ อ่อนเพลีย และหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงอันเนื่องมาจากเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน มีการลาป่วย ลากิจ มาสายเป็นประจำ รวมถึงหมดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสียสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เกิดความขัดแย้งทะเลาะวิวาท และขาดการประสานความร่วมมือกันในการทำงาน

กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการส่งเสริม สนับสนุน ควบคุมและประสานกิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนมีหน้าที่ในการจัดให้บริการสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพสมบูรณ์ การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคนั้น กระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับตำบล เป็นบริการสาธารณสุขระดับปลายสุด มีสถานีอนามัยเป็นหน่วยงานที่ให้ บริการสาธารณสุข โดยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยเป็นผู้ให้บริการสาธารณสุข ระดับพื้นฐานแก่ประชาชน

2. ระดับอำเภอ เป็นบริการสาธารณสุขระดับกลาง มีโรงพยาบาลชุมชนเป็นหน่วยบริการ มีแพทย์ พยาบาล และบุคลากรสาธารณสุขด้านอื่นๆ ปฏิบัติงานประจำ มีขีดความสามารถในการ รักษาพยาบาลและการดูแลผู้ป่วยมากกว่าสถานีอนามัย พร้อมทั้งเป็นหน่วยงานสนับสนุนทั้งใน ด้านบริการและด้านวิชาการแก่สถานีอนามัย

3. ระดับจังหวัด เป็นบริการสาธารณสุขระดับบนสุด มีโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์เป็นหน่วยบริการ มีแพทย์ พยาบาล และบุคลากรสาธารณสุขด้านอื่นๆ มีความพร้อม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาล มีศักยภาพด้านการ รักษาพยาบาลกว้างขวางกว่าโรงพยาบาลชุมชน รวมถึงการรักษาพยาบาลที่มีความซับซ้อนเฉพาะ ทางมากกว่า ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่รับการส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลชุมชน ในกรณีที่ไม่ สามารถรักษาได้

ในส่วนของสถานีอนามัยนั้น จัดเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับปลายสุดของกระทรวง สาธารณสุข นับว่ามีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างชุมชน กับบริการสาธารณสุขของรัฐ มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขผสมผสาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันควบคุมและรักษา โรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน (3) รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาสุขภาพอนามัยของตนเอง และงานบริหารต่างๆ และการประสานงานกับหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง และเนื่องจากมีความใกล้ชิดกับประชาชนและการครอบคลุมที่กระจายทั่วประเทศ จึงทำให้สถานีอนามัยเป็นหน่วยบริการสาธารณสุขที่มีความเหมาะสมในการแก้ปัญหาสาธารณสุข ของประเทศ ดังจะพบผลของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของสถานีอนามัยในการ ควบคุมโรคติดต่อต่างๆ ที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน การดำเนินงานด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชนในกลุ่มอายุต่างๆ ตลอดจนการจัดบริการสาธารณสุขด้านอื่นๆ ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินงานสาธารณสุขมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นสำคัญ รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการผสมผสานให้ครอบคลุมในทุกมิติ (Holistic care) ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ เพื่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน คือ ให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยในกระบวนการปฏิบัติงานที่กล่าวถึงทั้งหมดนั้น มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัยเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงาน และต้องใช้ความรู้ความสามารถในหลายด้าน ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในวิชาการแพทย์ การพยาบาลและการสาธารณสุข รวมทั้งความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น สังคมศาสตร์ และความรู้ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยความมุ่งมั่น ความทุ่มเท และความอดทนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ แต่จากการดำเนินงานสาธารณสุขของสถานีนอนามัยที่ผ่านมาในอดีตจนถึงปัจจุบัน พบปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยมีจำนวนจำกัด (โดยประมาณ 3-5 คนต่อสถานีนอนามัย) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่รับผิดชอบต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแล้วนั้นถือได้ว่าเป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก และต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องตลอดเวลา โดยต้องอยู่เวรนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน และเนื่องจากที่ผ่านมาในอดีตยังไม่พบว่ามีการศึกษาความเครียดจากการทำงานในกลุ่มอาชีพนี้ จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ต้องทำการศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยเพราะน่าจะมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้สูงเช่นกัน

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาครั้งนี้ เพื่อสำรวจหาความชุกของความเครียดที่มีสาเหตุจากการทำงานที่เกิดขึ้นในเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย ทั้งนี้มุ่งผลให้เกิดประโยชน์ในการป้องกัน และหาวิธีในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ตลอดจนการเสนอแนะข้อมูลและแนวทางอันเป็นประโยชน์เพื่อนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของสถานีนอนามัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 คำถามการวิจัย

1. ความสุขของความเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัยในประเทศไทยเป็นเท่าไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัยในประเทศไทย

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจความสุขของความเครียดจากการทำงานและความสุขของความคิดทั่วไป และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัยในประเทศไทย

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อหาความสุขของความคิดจากการทำงานและความสุขของความคิดทั่วไปในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดทั่วไปกับความเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัย

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัยที่มีความแตกต่างกันของปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางครอบครัว ความเห็นต่อนโยบายรัฐ และปัจจัยจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดจากการทำงาน

1.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะในกลุ่มของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอามัยเท่านั้น ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้จึงอาจไม่สามารถที่จะนำไปขยายผลใช้กับกลุ่มบุคลากรอื่นที่ปฏิบัติงานในกระทรวงสาธารณสุข เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร

พยาบาล หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาล เพราะอาจเกิดความแตกต่างกันในบางปัจจัย ที่ทำการศึกษา

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สถานีนอนามัย หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขระดับปลายสุดของกระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างชุมชนกับบริการสาธารณสุขของรัฐ มีบทบาทสำคัญในการ ดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขผสมผสานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การสร้างเสริม สุขภาพอนามัย การป้องกันควบคุมและรักษาโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน

เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หมายถึง ข้าราชการของกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติราชการใน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งาน สาธารณสุขชุมชน และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยเป็นเวลา อย่างน้อย 6 เดือน

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งจากภายในและภายนอก มีผลไปขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของ มนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้าน สิ่งที่มาคุกคามนั้น และทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ได้ทราบถึงสถานการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย อันจะนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาที่พบ รวมถึงการวางแผนสำหรับการศึกษาวิจัยในลำดับต่อไป

1.7.2 นำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนารูปแบบในการดำเนินงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคลากรดังกล่าวให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลสู่การพัฒนาสุขภาพ นอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชนและชุมชนในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.7.3 นำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ วางแผนในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในกระบวนการทำงาน ในอนาคตต่อไป

1.7.4 ได้แบบสอบถามความเครียดจากการทำงานซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อใช้ศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ ในกลุ่มบุคลากรด้านสาธารณสุขอื่นๆ

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

