

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย (Background and Rationale)

ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอยู่ตลอดเวลา และท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม สังคม รวมทั้งวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้บทบาทและสภาพของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น เป็นเหตุให้มนุษย์ต้องดิ้นรน แข่งขันในทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพ เพื่อแสวงหาโอกาสของชีวิต เพื่อให้ชีวิตมีความสุข และเพื่อความอยู่รอด ซึ่งสภาพการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน

ความเครียดเกิดได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกคนล้วนแต่ต้องเผชิญความเครียดมาด้วยกันทั้งนั้น ตราบใดที่มนุษย์ยังมีความต้องการซึ่งเป็นแรงผลักดันภายใน มีความรับผิดชอบ เป็นมโนธรรมอยู่ในท่ามกลางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว⁽¹⁾

บุคคลที่มีความเครียดส่วนมากเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว และความเครียดกับการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่เกิดควบคู่กันไปเสมอ แต่ถ้าความเครียดในการทำงานมีปริมาณที่มาก ก็จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานได้ เช่น ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการตัดสินใจลดลง ขาดสมาธิ ทำงานช้าลง เกิดปัญหาในการทำงาน⁽²⁾

อาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีลักษณะพิเศษที่เป็นเอกลักษณ์ เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย เป็นการนำความรู้ในหลักวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้ป่วยให้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมโดยครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพยังต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหาร วิชาการ และบริการ ตลอดจนการพัฒนางานและการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ⁽³⁾

อาชีพพยาบาลจะต้องมีทักษะในการทำงานสูง ต้องสามารถทำงานเป็นทีมได้ดีและสามารถทำงานได้ในหลายสถานะหน้าที่⁽⁴⁾ ต้องทำงานครอบคลุม 24 ชั่วโมง งานที่ทำจึงส่งผลต่อสภาพอารมณ์ได้มาก⁽⁵⁾ จึงเป็นอาชีพที่มีปัญหา มาก เป็นอาชีพที่ถูกกลืน ได้รับความจำค่า ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ มักมีปัญหาในเรื่องผู้ร่วมงาน และยังคงทำงานทำงานหนักอยู่เวรบายดึก นอกจากนี้อาชีพพยาบาล ยังเป็นอาชีพที่มีการคาดหวังจากสังคมสูง คือ คาดหวังว่า พยาบาล

จะต้องมีความรู้และทักษะ มีคุณธรรม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นวิทยาศาสตร์⁽¹⁾ เพราะเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้มารับบริการ นอกจากนี้ผู้ป่วยและสังคมยังให้ความคาดหวังว่า พยาบาลต้องเป็นบุคคลที่มีกิริยามารยาทที่อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ จริงใจในการดูแลผู้ป่วย มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณืแบบใดก็ตาม ทำให้เกิดความไม่พอใจและเกิดความขัดแย้งได้ง่ายทั้งกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้ร่วมงานและผู้บริหาร

พยาบาลห้องฉุกเฉินเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญหน่วยหนึ่งของโรงพยาบาลที่ต้องจัดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นด่านแรกที่ต้องให้การบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ และการเจ็บป่วยอย่างกระทันหันที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ⁽⁶⁾ ผู้ป่วยที่มีความเจ็บปวดทุกข์ทรมานและอยู่ระหว่างความเป็นความตายตลอดเวลา ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน การที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลากรในแผนกอื่นเพื่อร่วมดูแลหรือส่งต่อผู้ป่วยอย่างเร่งด่วน ทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อประสานงานบ่อยครั้ง อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการแพทย์และสาธารณสุขในปัจจุบันเป็นสาเหตุอีกประการที่ทำให้ความต้องการด้านการบริการพยาบาลสูงขึ้น มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยต่าง ๆ มากมายที่พยาบาลต้องเรียนรู้และใช้ให้เกิดความชำนาญ การปฏิบัติงานที่มีปริมาณมากเกินไป ต้องทำงานแข่งกับเวลา งานที่มีปริมาณมากเทียบกับเวลา ทำให้เกิดความกดดัน ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด เช่น จากการศึกษาในหอผู้ป่วยหนักพบว่า ปริมาณงานที่มากเกินไป ทำให้เพิ่มอันตรายต่อผู้ป่วยจากการทำงานผิดพลาด⁽⁵⁾ นอกจากนี้พยาบาลยังต้องเสียสละทั้งกำลังกาย กำลังใจ และใช้ความอดทนสูง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งผู้ป่วย ญาติและผู้ร่วมงาน ซึ่งมีพื้นฐานทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน⁽⁷⁾ ซึ่งสิ่งที่พยาบาลแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความเข้าใจต่อพยาบาลแตกต่างกัน ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีและไม่ดีต่อตัวพยาบาลและหน่วยงานที่สังกัด จึงทำให้เป็นภาระอันหนักหน่วงสำหรับบุคคลากรพยาบาลในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วทันท่วงที เหมาะสมปลอดภัย ตลอดทั้งภาวะกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานบริการของเอกชน ซึ่งผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีการศึกษา มีฐานะทางสังคมและฐานะทางเศรษฐกิจ จึงทำให้กลุ่มผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเหล่านี้มีความต้องการการบริการและความปลอดภัยรวมทั้งมีความคาดหวังต่ออาชีพพยาบาลสูง จากการทำพยาบาลต้องเผชิญกับภาวะกดดันต่าง ๆ และการที่พยาบาลไม่สามารถทำอะไรได้ตามความคาดหวัง ทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาลเอกชนต้องประสบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน Woodhouse (อ้างถึงในศิริพรรณ ปิติมานะอารี)⁽⁸⁾ กล่าวว่า หน่วยฉุกเฉินเป็นหน่วยงานที่ทำให้มีความเครียดสูง เพราะต้องปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบ ต้องเผชิญกับความเป็นความตายในภาวะวิกฤติอยู่เสมอ ความเครียดที่

มากเกินไป ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พอใจในงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน เกิดความคับ
 ซึ้งใจ วิตกกังวล หงุดหงิด ลดลงหยุดงาน ลาป่วยบ่อย โอนย้ายงานหรือลาออกจากงานไปอยู่ใน
 อาชีพอื่น ทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความเครียดยังมีผลต่อสรีระของบุคคล
 ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางจิต คนที่มีอารมณ์ความเครียดสูง จะมีผลทำให้เกิดการ
 ใช้วิจารณญาณอื่น ๆ มีประสิทธิภาพน้อยลง ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจทำให้เกิดความ
 บกพร่องของการประสานงานระหว่างระบบประสาท ทำให้เกิดความผิดปกติในการสั่งงานของ
 สมอง⁽⁹⁾ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของบุคคลที่มีความเครียด กล่าวคือ ทำให้นอนไม่
 หลับ ปวดศีรษะ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ความเครียดยังเป็นสาเหตุให้คนเป็นโรคจิตและโรค
 ประสาทได้⁽¹⁰⁾

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉิน
 โรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉิน
 โรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร

คำถามของการวิจัย (Research Questions)

1. ระดับความความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพห้องฉุกเฉินโรงพยาบาล
 เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

พยาบาลห้องฉุกเฉินที่เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่
 ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดตั้งแต่ 250
 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้มากกว่า 3 เดือน ไม่รวมหัวหน้า
 และรองหัวหน้าและทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2550

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียด หมายถึง ปฏิบัติการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอก

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะร่างกายและจิตใจที่ก่อให้เกิดความมาสบายใจ ไม่พอใจ คับข้องใจ เบื่องาน ไม่มีสมาธิในการทำงาน ปวดศีรษะ น้อยใจ รำคาญใจ อ่อนล้า ไม่อยากทำงาน หงุดหงิดง่าย และไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึงพยาบาลที่สำเร็จหลักสูตรพยาบาล ได้รับการขึ้นทะเบียนการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และกำลังปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2550 มีอายุงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้มากกว่า 3 เดือน ไม่รวมหัวหน้าและรองหัวหน้า

ห้องฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มีภาวะการเจ็บป่วยเฉียบพลันและมีอาการรุนแรงที่อาจคุกคามต่อชีวิต จำเป็นต้องดำเนินการช่วยเหลือและการดูแลรักษาทันที และยังให้บริการผู้ป่วยที่เจ็บป่วยทั่วไป โดยเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลที่ดำเนินธุรกิจด้านการรักษาพยาบาล ให้บริการแบบครบวงจร และขึ้นทะเบียนเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดตั้งแต่ 250 เตียงขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Benefits & Application)

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานและทีมผู้บริหารโรงพยาบาลในการวางแผนจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกฉุกเฉิน
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ กรมสุขภาพจิต ในการร่วมค้นหาแนวทางในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพห้องฉุกเฉิน

ปัญหาด้านจริยธรรม (Ethical Consideration)

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลแก่ผู้มีสิทธิเข้าร่วมวิจัยจนกระทั่งการวิจัยจบ ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านเห็นชื่อแสดงความยินยอมก่อนตอบแบบสอบถามและบอกถึงข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะไม่นำไปทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น

