

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของโลกในปัจจุบัน มีความเจริญก้าวหน้าในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ มากมาย เพื่อให้มนุษย์มีความสะดวกสบายมากขึ้น แต่มนุษย์ก็ยังจัดการปัญหาและเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด ต้องมีการแข่งขันกันในการดำรงชีวิต ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นตลอดเวลา มนุษย์จึงจำเป็นต้องปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดในสังคมต่อไป ดังนั้นจะเห็นว่าความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ซึ่งความเครียดก็ไม่ใช่ว่าสิ่งที่ไม่ดีปกติหรือเป็นอันตรายเสมอไป ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างเหมาะสม ความเครียดนั้นก็จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้บุคคลนั้นมีความตื่นตัวอยู่เสมอ เกิดแรงจูงใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ และก้าวไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้⁽¹⁾ แต่ถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะมีผลเสียต่อสุขภาพและกระทบความรู้สึกนั้นเกิดความกดดันและคับข้องใจจนกลายเป็นความเครียดทำให้มีปัญหาด้านสุขภาพจิตตามมา⁽²⁾

จากรายงานของสมาคมจิตวิทยาของอเมริกาพบว่า ในคนอเมริกันร้อยละ 43 มีภาวะสุขภาพจิตที่ไม่ดี ซึ่งเกิดจากผลของความเครียด และร้อยละ 75-90 ของผู้ที่ไปพบแพทย์มีอาการเกี่ยวกับความเครียด (stress-related complains) ซึ่งถ้านับความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ เช่น สูญเสียชั่วโมงการทำงาน การขาดงาน ผลผลิตที่ลดลง และความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียมากกว่า 300 ล้านเหรียญต่อปี⁽³⁾

ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายพบได้ในทุกวิชาชีพที่ต้องทำงานเพื่อช่วยเหลือมนุษย์ เพราะบริการใดก็ตามที่ต้องปฏิบัติโดยตรงต่อมนุษย์ต้องใช้ความประณีต และมีระดับระวางมากกว่าสิ่งอื่นใด ผู้ปฏิบัติต้องทุ่มเทพลังจิตใจมากกว่างานที่ไม่ได้ปฏิบัติโดยตรงต่อมนุษย์ จึงพบว่างานประเภทนี้ก่อให้เกิดภาวะเครียด และเกิดความเหนื่อยหน่ายตามมาได้มาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องเผชิญกับความเครียดเช่นกัน เพราะเป็นอาชีพที่มีภาระความรับผิดชอบต่อสุขภาพของสังคมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และมีปัจจัยหลายอย่างที่ซึ่งเป็นที่มาของภาวะเครียด เพราะพยาบาลก็เป็นเพียงบุคคลธรรมดาคนหนึ่งที่ต้องปฏิบัติงานด้านนี้เพื่อการยังชีพและยังมีบทบาทอื่นๆ อีก ไม่ว่าจะเป็นบทบาทของลูก พ่อแม่ สามีภรรยา เป็นต้น แต่ความคาดหวังของของสังคมกับพยาบาลคือ ต้องการได้รับการบริการทางด้านสุขภาพที่ดีเลิศ นอกจากนั้นงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงโดยขึ้นเวรหมุนผลัดเปลี่ยน

กันไปทุกๆ 8 ชั่วโมง ประกอบกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความชำนาญให้เท่าทันกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและโรค และความพยายามที่จะดำรงภาพลักษณ์ของการเป็นพยาบาลที่ดีในสายตาของสังคม ควบคู่กับการดำรงบทบาทหน้าที่อื่นๆ รวมถึงระบบการทำงานที่เข้มงวดกับกฎระเบียบต่างๆ มากเกินไป ทำให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้ ถ้าพยาบาลมีความเครียดและสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ก็สามารถดำเนินงานได้ต่อไป แต่ถ้าไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่าย ซึ่งความเครียดและความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับพยาบาลนั้นจะแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม กล่าวคือ ร่างกายจะอ่อนเพลีย ท้อแท้ ไม่ต้องการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย มองไม่เห็นความสำคัญของบุคคล และมีการแสดงออกที่ลดความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย ผลที่ตามมาคือการขาดงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วยและองค์กร หรือพยาบาลอาจเกิดปัญหาทางสุขภาพจิต และเกิดการสูญเสียบุคลากรทางสาธารณสุขได้^(2,4)

ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน สิ่งที่ยั่วยุความเครียดในการทำงาน คือ การลาออก การขาดงาน อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ⁽⁵⁾ จากผลการวิจัยพบว่าในปี ค.ศ. 1982 พยาบาลในสหรัฐอเมริกาที่มีอาการเหนื่อยหน่ายและติดสุราจำนวนร้อยละ 10-20 และต้องใช้เวลา 3-4 สัปดาห์ก่อนการปฏิบัติกรพยาบาลมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 67 สำหรับพยาบาลที่เกิดอาการเหนื่อยหน่ายนี้พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และปราศจากความสุขในการทำงาน จึงพบว่ามีพยาบาลจำนวนหนึ่งมีการหาวิธีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง เช่น การขอย้ายไปทำงานในแผนกการพยาบาลอื่น หรือขอเปลี่ยนความรับผิดชอบ (อ้างใน ดารา คัตรูลี และคณะ)⁽⁴⁾ จากการสำรวจการลาออกของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยพบว่า พยาบาลมีแนวโน้มการลาออกสูงขึ้นเรื่อยๆ จากร้อยละ 3.3 ในปี พ.ศ.2529 เป็นร้อยละ 11.1 ใน พ.ศ.2534 ซึ่งสูงขึ้นจากเดิมเกือบ 3 เท่าในระยะเวลา 5 ปี⁽⁶⁾ และคาดว่าอัตราการลาออกเพิ่มขึ้นในระดับนี้ต่อไปอีกใน พ.ศ.2536 พยาบาลมีแนวโน้มการลาออกถึงร้อยละ 20 และสูงขึ้นถึงร้อยละ 26 ใน พ.ศ.2538⁽⁷⁾

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมแพทยทหารเรือ ซึ่งมีพันธกิจคือ เป็นโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศและสร้างความมั่นคงด้านสุขภาพของกำลังพลกองทัพเรือ ครอบครัว และประชาชน โดยโรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐาน เช่น การทำกิจกรรม 5 ส., ISO 9001 version 2000 และการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ได้มาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ,การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM,CQI) จึงทำให้พยาบาลมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงานดูแลผู้ป่วย และหลังจากที่กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าก็ได้เข้าร่วมโครงการ จึงทำให้

จำนวนผู้ป่วยที่ต้องรับผิดชอบมีจำนวนเพิ่มขึ้น และด้วยขีดจำกัดในเรื่องของกำลังพล งบประมาณ และเวลาที่มีจำนวนจำกัด แล้วจึงต้องจะดำรงภาพลักษณ์ของการเป็นพยาบาลที่ดีในสายตาของประชาชน รวมถึงการเป็นทหารย่อมส่งผลให้พยาบาลทหารเรือเกิดความเหนื่อยล้า รู้สึกเบื่อหน่ายต่องานที่ทำ อึดอัดใจต่อหน้าที่งานที่ทำ อาจทำให้เกิดความเครียด และถ้าไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ถูกวิธีแล้ว อาจก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพจิต เกิดการสูญเสียกำลังพล และในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ายังไม่เคยมีการศึกษาถึงเรื่องความเครียดของพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยเป็นพยาบาลผู้หนึ่งซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดของพยาบาลว่าอยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความเครียด และพยาบาลมีการจัดการความเครียดอย่างไร เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบและดำเนินการในการลดปัญหาหรือป้องกันความเครียด ทำให้โรงพยาบาลมีพยาบาลที่มีคุณภาพ ทำงานอย่างมีความสุข เกิดความตั้งใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อหน่วยงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือผู้ป่วยและผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพและมีสุขภาพที่ดี

คำถามของการวิจัย (Research Question)

ความเครียดในงานและการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

วัตถุประสงค์ทั่วไป (General Objective)

เพื่อศึกษาความเครียดในงานและการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและ
พยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พ.ศ. 2546

วัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
2. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในงานกับระดับความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption)

ในการศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคในหน่วยงานที่มีการปฏิบัติการพยาบาล ในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ได้แก่ กองอายุรกรรม ,กองศัลยกรรม, กองสูตินรีเวชกรรม,กองจักษุกรรม, กองโสต ศอ นาสิกกรรม,กองกุมารเวชกรรม,กองการพยาบาล และห้องตรวจโรคฉุกเฉิน

ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitation)

ไม่มีข้อจำกัดทางการวิจัย

ปัญหาทางจริยธรรม (Ethical Considerations)

ไม่มีปัญหาทางจริยธรรม เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพยาบาลทหารเรือโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยไม่มีวิธีการหรือการทดลองใดๆแก่กลุ่มที่ศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Benefit and Application)

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในงาน ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีนโยบายการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาความเครียด เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ, การจัดคลินิกให้คำปรึกษา เพื่อป้องกันหรือลดการเกิดความเครียด ให้แก่พยาบาลในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำวิจัยต่อไป

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (Variables)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านครอบครัวและเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับความเครียดในงานและการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

นิยามเฉพาะคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย (Operational Definitions)

ความเครียดในงาน (Job Stress) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลอื่นเนื่องมาจากความไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในงาน ทำให้เกิดปฏิกิริยาที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ระดับความเครียดในงาน (Level of job stress) หมายถึง ระดับของภาวะจิตใจของบุคคลที่ต้องเผชิญกับความกดดันบีบคั้นทางอารมณ์ จากการมีปฏิสัมพันธ์กับการทำงาน

การจัดการความเครียด (Coping Strategies) หมายถึง เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการจัดการกับสิ่งที่ประเมินแล้วว่าเป็นสิ่งที่คุกคาม หรือเป็นอันตรายต่อตนเอง โดยแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้จิตใจและอารมณ์กลับสู่ภาวะสมดุลตามปกติ

พยาบาลวิชาชีพ (Register Nurse) หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือหรือสถาบันอื่นๆ ในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ได้รับใบประกอบโรคศิลป์การพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งจากสภาการพยาบาล และปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

พยาบาลเทคนิค (Technician Nurse) หมายถึง หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนพยาบาลสังกัดกองทัพเรือในหลักสูตรพยาบาลเทคนิค ได้รับใบประกอบโรคศิลป์การพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นสองจากสภาการพยาบาล และปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าซึ่งการทำงานอยู่ในความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ

สิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ทั้งในด้านความสะอาด สะดวก ปลอดภัย เพียงพอ พร้อมใช้ และถูกสุขลักษณะ

สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ที่แสดงออกมาในลักษณะการช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา การร่วมมือในการทำงาน รวมถึงปัญหาส่วนบุคคล

ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของงานที่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาล เช่น ภาระงานหนักเบา ความยากง่ายของงาน การทำงานเป็นกะ

บทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ของแต่ละบุคคล ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและตามข้อกำหนดของหน่วยงาน

การประเมินผลงาน หมายถึง กิจกรรมการบริหารบุคคลเพื่อประเมินค่าปฏิบัติงานและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ โดยมีหลักเกณฑ์และหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การเลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

รายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนหรือรายได้ที่ได้รับจากความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสวัสดิการต่างๆที่หน่วยงานมีให้กับพยาบาล

การบริหารงาน หมายถึง รูปแบบของการบริหารงานในหน่วยงาน ซึ่งกำหนดนโยบาย อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อย หรือตำแหน่งต่างๆในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสาร



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย