

ภาคินพนธ์ : ความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปใน
พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ระยะเปลี่ยนผ่านการปฏิรูปกระทรวง
สาธารณสุข
ชื่อผู้เขียน : นางสมพิศ หนึ่งนันทกุล
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาเรื่อง ความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไปในพื้นที่ 3
จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะเปลี่ยนผ่านการปฏิรูปกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์ในการ
ศึกษา 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากร และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัย
ที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากร 3 จังหวัด

วิธีการศึกษา ผู้ศึกษา ได้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป
ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งหมด 4 แห่ง จำนวน 346 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ
สมมติฐานด้วยค่า t - test , F - test และทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และ
ตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลทั่วไปในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะเปลี่ยน
ผ่านการปฏิรูปกระทรวงสาธารณสุข โดยรวมทั้ง 2 ด้านมีความเครียดอยู่ในระดับ ต่ำ และเมื่อ
พิจารณาแต่ละด้านจะปรากฏ ดังนี้ คือ การแสดงออกความเครียดทางด้านจิตใจ อยู่ในระดับต่ำ
แต่การแสดงออกทางร่างกาย อยู่ในระดับ ปานกลาง

อาการแสดงออกทางร่างกายที่พบมากที่สุด คือ อาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดขมับทั้ง
สองข้าง รองลงมาเป็นอันดับสอง และสาม คือปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลังหรือ
ไหล่ และอาการตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ตามลำดับ ส่วนอาการที่แสดงออกทาง
ด้านจิตใจมากที่สุดคือ ความรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมาเป็นความรู้สึกเครียด วุ่นวายใจ
และอาการอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สดชื่น ไม่สบายและรุนแรงกว่าที่เคย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลทั่วไปในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะเปลี่ยนผ่านการปฏิรูปกระทรวงสาธารณสุขสูงสุด เป็นปัจจัยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ปัจจัยที่มีผลรองลงมาในอันดับสอง และสาม คือ ปัจจัยด้าน ปริมาณงานและลักษณะงาน และด้าน สภาพแวดล้อมของพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. เปรียบเทียบความเครียดของบุคลากร 3 จังหวัด คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส พบว่า บุคลากรจังหวัดปัตตานีมีความเครียด อยู่ในระดับ ต่ำ แตกต่างจากจังหวัด ยะลา และจังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีความเครียด อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีผลของค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเล็กน้อย จังหวัดนราธิวาสมีระดับค่าเฉลี่ยของความเครียดสูงสุด รองลงมาเป็นจังหวัดยะลา และน้อยที่สุดคือจังหวัดปัตตานี (ค่าเฉลี่ย = 1.7781, 1.7647 และ 1.6808 ตามลำดับ)

4. ปัจจัยเชิงเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่ระดับแตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทั่วไป ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะเปลี่ยนผ่านการปฏิรูปกระทรวงสาธารณสุขที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ ภูมิลำเนา ปริมาณงานและลักษณะงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนโยบาย และการบริหารองค์การ ภาษา วัฒนธรรม ประเพณี และความเสี่ยงภัยที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

เพื่อบรรเทาความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้ลดลง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วย ผู้ศึกษาขอเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลดังนี้

1) ควรดำเนินการปรับอัตราค่าจ้างของบุคลากรให้มีความสมดุลในการทำงานมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีปริมาณงานมากและเป็นงานยาก

2) ควรจัดให้มีทีมที่ปรึกษาในทางวิชาการและงานบริการขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจในงานยากหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เพื่อผ่อนคลายความเครียดของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานที่ต้องมีความรับผิดชอบมาก

3) ผู้บริหารควรจัดสวัสดิการในที่ทำงาน และจัดบ้านพักภายในโรงพยาบาลที่เหมาะสมแก่บุคลากร

4) ควรจัดให้มีศูนย์นันทนาการหรือศูนย์การออกกำลังกายขึ้นภายในโรงพยาบาล เพื่อการคลายเครียดของบุคลากรหลังจากที่ต้องทำงานหนักทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมาตลอด

เวลางาน และเพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากรที่ต้องออกกำลังกายในที่สาธารณะ หรือการออกไปพักผ่อนคลายเครียดในสถานที่บันเทิงนอกโรงพยาบาล จากเหตุการณ์ความไม่สงบของพื้นที่

5) ผู้บริหารควรทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในด้านกายภาพให้เหมาะสม และให้การสนับสนุนการดำเนินนโยบาย 5 ส. นโยบาย ที่ทำงานน่าอยู่หรือจัดสร้างทีมงานเพื่อการพัฒนางานอาชีพอนามัยในที่ทำงาน โดยพิจารณาให้มีการกระจายลงสู่ทุกหน่วยงานขององค์กรโรงพยาบาล

6) ผู้บังคับบัญชาควรทำความเข้าใจกับบุคลากร ในการนำนโยบายใหม่ๆ ลงสู่การปฏิบัติ จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ โดยให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับด้วยทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการยอมรับในการปฏิบัติตามนโยบาย อันจะบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานที่สูงยิ่งขึ้น

The three objectives of the study were 1) to measure the stress level of the staff in general hospitals, 2) to identify the factors contributing to their stress, and (3) the compare the stress of the hospital staff in three provinces.

The data were collected from 346 people working in four general hospitals in three southern border provinces. A questionnaire was used as the research instrument. Percentage, mean and standard deviation were employed to describe the data, and t-test, F-test, and Pearson correlation to test the hypotheses.

The findings were summed up as follows:

1. The overall stress of the hospital staff in three southern border provinces was found to be low. When each of the two stress components were considered, it was found that mental stress appeared to be at a low level while physical stress was found to be moderate.

The most often found physical stress symptom was having a headache on one side or saving pain in both temples, followed by muscle strain at the lower back part of the head, in the back or around the shoulders, and easy excitement with unfamiliar events, respectively. The most often found mental stress was frustration, followed by anxiety, upset and easier anger than usual.

2. The factor found to significantly affect the stress of the hospital staffs most was pay and welfare, followed by workload and nature of work, and the situation in the three southern border provinces.

3. When the hospital staff in the three southern border provinces--Pattani, Yala, and Narathiwat--were compared, it was found that those in Pattani had the lowest stress level, while those in Yala and Narathiwat experienced moderate stress, with slightly different mean scores. That is, the hospital staff in Narathiwat had the highest stress level, followed by those in Yala and those in Pattani, respectively ($X = 1.7781, 1.7647$, and 1.6808).

4. The factors contributing to the stress were hometown, workload and nature of work, pay and welfare, understanding of the role and duty of the hospital staff, relationship with colleagues, acceptance of the organization policy and administration, language and culture, and risk.

Recommendations

To reduce the stress of the hospital staff, which in turn would increase their work efficiency, the researcher made the following recommendations.

1) The number of staff members should be increased to meet the workload and to boost the morale of the hospital staff.

2) There should be a consulting team to give technical advice in times of difficulties that require immediate decision-making.

3) Welfare at workplaces and lodgings in the hospital area should be provided for the staff.

4) There should be a recreation center or a fitness center in the hospital for the staff to get relaxed after work so that they do not have to risk their lives exercising in public places or going out for entertainment.

5) The physical environment of the workplace should be improved the 5 S policy should be supported. A team should be formed to develop a healthy work environment

6) The superior should clearly explain to the hospital staff about how to implement the policy. Training should be arranged for every staff level so that they will understand and accept the policy, which will result in high work efficiency.