

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพทย์ในปัจจุบันได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างมาก ทำให้ปัญหาด้านสุขภาพ โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ทั้งที่มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค และโรคจากพันธุกรรมต่างๆ ลดความรุนแรงลง ทว่าสาเหตุของการเจ็บป่วยและการตายที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตของบุคคลกลับเพิ่มขึ้นจากพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม เช่น การขาดการออกกำลังกาย การบริโภคอาหารเกินความจำเป็น พฤติกรรมเสี่ยงในด้านเพศสัมพันธ์ ฯลฯ

ปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ และเป็นสาเหตุของการเจ็บป่วยและการตายของประชาชน ได้แก่ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจโดยเน้นคุณภาพ ความพึงพอใจ และความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสุขภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น เกิดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงาน เกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดโรคจากการทำงาน ตลอดจนถึงบุคคลมีพฤติกรรมละเลยความปลอดภัยในการทำงาน จนทำให้เกิดการประสูติอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน

พนักงานบางคนที่มีพื้นฐานทางสุขภาพจิตอ่อนแอ ไม่สามารถปรับตัวต่อสภาวะบีบคั้นและแก้ไขปัญหามาของตนเองได้ เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ วิตกกังวล และความเครียด ปัญหามารับตัวนี้อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตของพนักงาน หากปล่อยให้สภาวะนี้ดำรงอยู่เป็นระยะเวลานาน นอกจากจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลผลิตแล้ว ยังทำให้พนักงานบางคนไม่สามารถทำงานต่อไปได้ องค์กรต้องประสบปัญหาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน โยกย้ายพนักงาน หรืออบรมให้ปฏิบัติงานใหม่

จากสถิติการประสบอันตรายและเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ของสำนักงานกองทุนทดแทน ในปี พ.ศ. 2544 มีผู้ประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน 189,621 ราย แยกประเภทความรุนแรง คือ เสียชีวิต 607 ราย ทุพพลภาพ 20 ราย สูญเสียอวัยวะบางส่วน 3,510 ราย หยุดงานเกิน 3 วัน 48,077 ราย หยุดงานไม่เกิน 3 วัน 137,407 ราย ในปี พ.ศ. 2545 มีผู้ประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน

190,979 ราย แยกประเภทความรุนแรง คือ เสียชีวิต 650 ราย พุพพลภาพ 14 ราย สูญเสียอวัยวะบางส่วน 3,424 ราย หยุดงานเกิน 3 วัน 49,012 ราย หยุดงานไม่เกิน 3 วัน 137,879 ราย และในปี พ.ศ.2546 มีผู้ประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานเพิ่มสูงขึ้นเป็น 209,224 ราย แยกประเภทความรุนแรง คือ เสียชีวิต 769 ราย พุพพลภาพ 14 ราย สูญเสียอวัยวะบางส่วน 3,470 ราย หยุดงานเกิน 3 วัน 51,656 ราย หยุดงานไม่เกิน 3 วัน 153,315 ราย (สำนักงานกองทุนทดแทน สำนักงานประกันสังคม, 2548)

ในด้านการจ่ายเงินทดแทนความสูญเสียจากอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานในปี 2539 - 2544 พบว่าอันดับ 1 คือค่าทดแทนการขาดรายได้ เป็นเงิน 3,983.24 ล้านบาท อันดับ 2 ค่ารักษาพยาบาล เป็นเงิน 3,388.24 ล้านบาท อันดับ 3 ค่าทำศพ เป็นเงิน 72.81 ล้านบาท และอันดับ 4 ค่าฟื้นฟูสุขภาพ จำนวนเงิน 11.56 ล้านบาท รวม 6 ปี คิดเป็นเงิน 7,455.85 ล้านบาท (วารสาร กิจชัชฌกุล, 2546)

จากสถิติข้างต้นแสดงว่า การประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานในประเทศไทยยังคงมีระดับความรุนแรงค่อนข้างมาก ดังนั้น ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) จึงกำหนดให้มีนโยบายส่งเสริมประชาชนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม และยังกำหนดให้มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ และให้มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงานด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545)

Heinrich (1969) ได้ศึกษาถึงสาเหตุของอุบัติเหตุจากการทำงาน สรุปได้ว่ามาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Acts) ร้อยละ 85 จากสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Conditions) ร้อยละ 15 และจากองค์ประกอบโดยทั่วไปอื่น ๆ ได้แก่ ขาดความรู้เกี่ยวกับสภาพอันตราย วิธีการทำงานที่ปลอดภัยหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ทักษะ จิตสำนึกหรือความประมาท สภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน สภาพจิตใจของบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือมีข้อบกพร่อง และสภาพของบริเวณปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย (Thai OSH Journal, 2547)

นอกจากนั้น การประสบอุบัติเหตุในการทำงานยังมีมูลค่าความสูญเสียที่ไม่อาจประเมินค่าเป็นตัวเงินได้นั้นคือความสูญเสียทางด้านจิตใจด้วย จากการศึกษาของโกมินทร์ ขาวนาได้ พบว่า ลูกจ้างพิการที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานจะเกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมา คือ รู้สึกริดกังวล ร้อยละ 42.43 เสียความภาคภูมิใจ ร้อยละ 30.30 หมดหวังในชีวิต ร้อยละ 15.15 และรู้สึกว่ตนเองถูกทอดทิ้ง ร้อยละ 12.12 (โกมินทร์ ขาวนาได้, 2532: 59)

นอกจากนั้น ประทุม สุขมี (2542) ได้ศึกษาพบว่าสถิติคนฆ่าตัวตายมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแหล่งของความเครียดของบุคคลที่พยายามฆ่าตัวตาย ส่วนหนึ่งมาจากความเครียดในเรื่องการทำงาน

จึงเห็นได้ว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากจะประกอบด้วย การกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อการป้องกันแล้ว ยังเกี่ยวเนื่องกับการเสริมสร้างความรู้ด้านความปลอดภัย รวมถึงทัศนคติ และสภาวะความเครียดของผู้ปฏิบัติงานเองอีกด้วย

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านสื่อสารโทรคมนาคม ในกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีขอบเขตการให้บริการด้านโทรศัพท์ และสื่อสารโทรคมนาคมครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ มีพนักงานทั้งสิ้น 21,634 คน จัดโครงสร้างองค์กรด้านขายและการบริการในภูมิภาคตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ คือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 รับผิดชอบดูแลการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ภาคเหนือ มีพนักงานในสังกัดจำนวน 1,965 คน โดยมีพนักงานปฏิบัติงานด้านช่าง ซึ่งมีลักษณะงานเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน จำนวน 955 คน

บริษัทฯ มีความตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล และยังคงปฏิบัติตามประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง พ.ศ. 2540 ส่วนความปลอดภัยและชีวอนามัย ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ จึงกำหนดให้มีนโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีจุดประสงค์ที่จะส่งเสริมความปลอดภัยของพนักงานช่าง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยการส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยการจัดอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายจากการทำงาน การจัดทำโครงการความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อส่งเสริมทัศนคติที่ดีและถูกต้องเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน การจัดทำคู่มือความปลอดภัยในการทำงาน การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตราย ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้มุ่งผลลัพธ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน

อย่างไรก็ตาม แม้บริษัทฯ จะจัดทำนโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างรัดกุม แต่ก็ยังเกิดอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน เกิดความสูญเสียทางด้านร่างกายตั้งแต่การบาดเจ็บเล็กน้อย การบาดเจ็บขั้นรุนแรง การทุพพลภาพ จนถึงการเสียชีวิต ส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง ทั้งครอบครัว ผู้ร่วมงาน และบริษัทฯ ซึ่งสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ไม่สามารถรับใหม่ทดแทนได้ในระยะสั้น และยังทำให้ผลผลิต ประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทฯ ด้อยลง

อุบัติเหตุจากการทำงาน ส่วนหนึ่งมาจากการขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อสภาวะความเครียด ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และปัญหาสุขภาพจิตที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง นอกจากนั้น ในปัจจุบัน บริษัทฯ ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาด้านความปลอดภัยในการทำงานโดยตรง ซึ่ง

จะมีต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์และอำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรด้านความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทักษะ และความเครียด ที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายงานช่าง ซึ่งเป็นบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมในการทำงานให้มีผลในทางปฏิบัติได้จริง เพื่อความปลอดภัยและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์ในตัวแปร ที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อันได้แก่ ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทักษะ และความเครียดของพนักงานช่าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทักษะ และความเครียด กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงานช่าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3

3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานช่างของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 จำนวน 955 คน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานช่าง เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางการปรึกษาทางจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทฯ

- 4.2 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจหรือผู้ประกอบการอื่นๆ ที่มีพนักงานต้องปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ป้องกันปัญหาสุขภาพ ความเจ็บป่วยและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

5. นิยามปฏิบัติการ

ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ระดับความรับรู้ของบุคคลประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ตามกฎและระเบียบความปลอดภัยขององค์กรเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานของบุคคล

ทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อ ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ในทางชอบ หรือไม่ชอบ และความพร้อมหรือความโน้มเอียงของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง

พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ปรากฏเด่นชัด การกระทำและนิสัยที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันอันตรายจากการทำงาน ทักษะในการดูแลเอาใจใส่ตนเอง ตลอดจนการนำความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานไปใช้ประโยชน์

ความเครียด หมายถึง ความกดดัน ที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกภายใน และส่งผลกระทบต่อมายังร่างกายและพฤติกรรม เกิดความวิตกกังวล ขาดสมาธิ ทำให้พฤติกรรมปกติของบุคคลเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งวัดโดยแบบวัดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

บริษัทฯ หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 หมายถึง ส่วนงานระดับภาคในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับผิดชอบงานปฏิบัติการและบริการลูกค้า ในพื้นที่ภาคเหนือรวมทั้งสิ้น 18 จังหวัด อันประกอบด้วย จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน พิชญโลก สุโขทัย อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร ชัยนาท และอุทัยธานี

พนักงานช่าง หมายถึง พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานสายงานด้านช่าง ระดับ 1 – 7 ภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3

สายงานด้านช่าง หมายถึง ตำแหน่งงาน วิศวกร นักปฏิบัติการช่าง นายช่าง และ ช่าง