

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความชุกของความเครียดจากการทำงานและศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยในประเทศไทย ปี 2547 ระยะเวลาทำการศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2547 – มกราคม 2548 โดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยตามเขตสาธารณสุขทั่วประเทศ จำนวน 1,906 ชุด ได้รับตอบกลับ 1,465 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76.9

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย อายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.5 ปี มีสถานภาพสมรสคู่และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีโรคประจำตัวต้องรักษาต่อเนื่อง ร้อยละ 11.1 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เงินเดือนเฉลี่ย 13,818 บาท ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 14 ปี มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเฉลี่ย 3.4 คน และงานในความรับผิดชอบประมาณ 10 งาน / คน

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เพียงพอและเหลือเก็บถึงร้อยละ 54.2 มีภาระความรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัวบ้างเล็กน้อย ร้อยละ 42.6 และส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี

เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานภายใต้นโยบายต่างๆ ของรัฐ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการโดยโอนสถานอนามัยไปอยู่ภายใต้การดูแลของ อบต. และการปรับลดจำนวนข้าราชการ แต่เห็นด้วยกับการดำเนินงานสาธารณสุขภายใต้โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค

เมื่อจำแนกตามปัจจัยจากการทำงานด้านต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความสามารถในการควบคุมและการตัดสินใจในระดับสูง มีความต้องการในงานในระดับสูง มีความต้องการพัฒนาทักษะในการทำงานในระดับสูง ได้รับสวัสดิการในระดับสูง และมีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานในระดับต่ำ

5.1.2 ความชุกของความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 28.8 และมีความเครียดทั่วไป ร้อยละ 24.8 เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศชายมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย กลุ่มอายุ 20 – 29 ปีและสถานภาพสมรสหย่า/แยกมีความเครียดจากการทำงานมากที่สุด วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นมีแนวโน้มของความเครียด

จากการทำงานเพิ่มสูงขึ้น การมีโรคประจำตัวจะมีความเครียดจากการทำงานได้สูงกว่าเล็กน้อย ตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขมีความเครียดจากการทำงานมากที่สุด กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือนและมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 21 – 30 ปี มีความเครียดจากการทำงานมากที่สุด จำนวนบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้นมีแนวโน้มของความเครียดจากการทำงานลดลง

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เพียงพอและมีหนี้สิน มีการรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว และเป็นภาระหนัก และมีปัญหาความขัดแย้งในครอบครัวเป็นประจำ เป็นกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินงานสาธารณสุขภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และไม่เห็นด้วยกับโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค มีความเครียดจากการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่เห็นด้วย ในขณะที่กลุ่มที่เห็นด้วยกับการปรับลดจำนวนข้าราชการมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่มีความสามารถในการควบคุมและตัดสินใจต่ำ มีความต้องการในงานสูง มีปัญหาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานสูง ได้รับสวัสดิการจากการทำงานต่ำ และมีความต้องการพัฒนาทักษะในการทำงานสูง มีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าอีกกลุ่มอย่างชัดเจน

5.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีโอกาสพบความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 1.76 เท่า (95% CI = 1.00-3.09)

ปัจจัยทางครอบครัวที่มีโอกาสพบความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวไม่เพียงพอและมีหนี้สินมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวเหลือเก็บ 1.68 เท่า (95% CI = 1.14 - 2.47) การมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัวและเป็นภาระหนักมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีภาระต้องดูแล 1.93 เท่า (95% CI = 1.13 - 3.32) และความสัมพันธ์ในครอบครัวไม่ดี คือ มีความขัดแย้งบ้างเล็กน้อยและเป็นประจำมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์ดี 1.46 เท่า (95% CI = 1.14 - 1.88) และ 2.44 เท่า (95% CI = 1.15 - 5.20) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสาธารณสุขภายใต้นโยบายของรัฐที่มีโอกาสพบความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ กลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินงาน

สาธารณสุขภายใต้โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้มากกว่ากลุ่มที่เห็นด้วย 2.25 เท่า (95% CI = 1.78-2.84)

ปัจจัยจากการทำงานที่มีโอกาสพบความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ กลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมและตัดสินใจอยู่ในระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยกว่า 0.25 เท่า (95% CI = 0.18 - 0.35)

กลุ่มที่มีความต้องการในงานอยู่ในระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้มากกว่า 2.14 เท่า (95% CI = 1.56 - 2.93)

กลุ่มที่มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับต่ำมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยกว่า 0.26 เท่า (95% CI = 0.19 - 0.37)

กลุ่มที่ได้รับสวัสดิการจากการทำงานอยู่ในระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยกว่า 0.50 เท่า (95% CI = 0.39 - 0.62)

กลุ่มที่มีความต้องการพัฒนาทักษะในการทำงานอยู่ในระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้มากกว่า 1.95 เท่า (95% CI = 1.36 - 2.81) และพบว่ากลุ่มที่มีความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับสูงและรุนแรงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่า 3.25 เท่า (95% CI = 2.53 - 4.17)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การตอบกลับแบบสอบถาม

จากอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วในทุกเขตมีอัตราการตอบกลับที่ค่อนข้างสูง คือ มากกว่าร้อยละ 70 แต่จะพบว่ามี 2 เขตที่มีอัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ (เขต 9 และ 12) เนื่องจากเป็นเหตุสุดวิสัยและเกิดความขัดข้องบางประการที่ผู้วิจัยไม่สามารถควบคุมได้ แต่โดยทั่วไปผลการศึกษานี้มีความเป็นตัวแทนของประชากรได้ดีพอสมควร ยกเว้นใน 2 เขต ซึ่งอาจเป็นตัวแทนได้ในระดับหนึ่ง

5.2.2 ความชุกของความเครียด

จากงานวิจัยนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอมาลัยปี 2547 มีความเครียดทั่วไประดับสูงและรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 24.8 โดยประเมินจากแบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST - 20) (39) เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษารุ่นชาติชนานนท์และคณะ (30) ที่ศึกษาภาวะเครียดของคนไทยในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2541 โดยใช้แบบวัดความเครียดชนิด

เดียวกัน พบว่า ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตมีความเครียดประมาณร้อยละ 38 อาจเนื่องจากกลุ่มประชากรที่ศึกษามีลักษณะโครงสร้างที่แตกต่างกัน และเวลาที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจโดยรวม จึงมีความเป็นไปได้ที่ประชาชนจะมีความเครียดได้สูง และการศึกษาของสุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ (28) ที่ใช้แบบสอบถามความเครียดของกรมสุขภาพจิตสำรวจความเครียดทั่วไปในคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีความเครียดประมาณร้อยละ 24 ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยนี้ ถึงแม้ว่ากลุ่มประชากรที่ศึกษาจะมีลักษณะโครงสร้างแตกต่างกัน แต่แบบสอบถามที่ใช้มีความคล้ายคลึงกัน คือ เป็นการประเมินอาการทางกายและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นผลการประเมินความเครียดที่ได้จึงไม่ต่างกันมากนัก ทั้งนี้ผลการประเมินความเครียดนั้นอาจพบว่ามี ความแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับกลุ่มประชากรและระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอมาบีปี 2547 คิดเป็นร้อยละ 28.8 โดยประเมินจากแบบสอบถามความเครียดจากการทำงานที่พัฒนาจากแนวคิดของ Karasek ที่อธิบายว่า ความเครียดจากการทำงานเกิดจากความไม่สมดุลระหว่างปริมาณงาน (job demand) และระดับการตัดสินใจหรือการควบคุม (decision latitude / job control) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษานี้สูงกว่าการศึกษาของสุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ (28) ที่พบความชุกของความเครียดจากการทำงานในคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ประมาณร้อยละ 15 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มประชากรศึกษามีความแตกต่างกัน คือ ลักษณะการทำงานอุตสาหกรรมจะเกี่ยวข้องกับวัตถุและเครื่องมือเครื่องจักรต่างๆในกระบวนการผลิต ซึ่งหากพบความผิดพลาดในการทำงานจะปรับปรุงแก้ไขใหม่ได้ แต่ในขณะที่งานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอมาบีปีนั้นต้องให้บริการทางการแพทย์และพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพของประชาชน ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูงเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิต ดังนั้นจึงน่าจะมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้สูงกว่า และใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ Aziah BD และคณะ (29) ที่พบความชุกของความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการประมาณร้อยละ 33 ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำต่อเนื่องปริมาณมาก ต้องใช้ความรู้และความรับผิดชอบในการทำงานสูง เพราะหากเกิดความผิดพลาดในการทำงานจะเกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการได้ ดังนั้นจึงมีโอกาพบความเครียดจากการทำงานได้สูง

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษารวบรวมของวรินทร์ บุญเยี่ยม (37) ที่ใช้แบบประเมิน General Health Questionnaire (GHQ-12) เป็นเครื่องมือประเมินความเครียดจากการทำงาน พบความชุกของความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 56 ซึ่งสูงกว่าผลการศึกษาที่ศึกษา เนื่องจากเครื่องมือดังกล่าวออกแบบมาสำหรับคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญ 2 ประการ คือ การไม่สามารถดำเนินชีวิตในด้านต่างๆ ได้อย่างเป็นปกติสุข และการมีปัญหาที่ทำให้เกิดความทุกข์ใจ (42) ดังนั้นเมื่อนำเครื่องมือนี้มาประเมินความเครียดจากการทำงานจึงมีความเป็นไปได้ที่จะพบว่ามี ความเครียดจากการทำงานค่อนข้างสูง เนื่องจากจะมีปัจจัยร่วมกันหลายปัจจัย (multifactors) ซึ่งอาจไม่ได้มาจากปัจจัยจากการทำงานเพียงอย่างเดียว

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความเครียดจากการทำงาน

เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอมาซ์ พบว่า ตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข มีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่า ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เนื่องจากตำแหน่งนี้มีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านทันตกรรม ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงและมีปริมาณงานต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก และจากผลการศึกษาพบว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขมีส่วนน้อยกว่าตำแหน่งอื่น เพราะจะมีเฉพาะในสถานีนอมาซ์ขนาดใหญ่เท่านั้น และเนื่องจากเป็นลักษณะงานเฉพาะที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ดังนั้นจึงมีโอกาสพบความเครียดได้สูง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นถึงแม้ว่าจะไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่มีแนวโน้มว่าจะพบความเครียดจากการทำงานได้สูง ได้แก่ เพศ โดยพบว่าเพศชายมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากความแตกต่างของตำแหน่งที่ปฏิบัติและงานในความรับผิดชอบ และวุฒิการศึกษา โดยพบว่า วุฒิมัธยมศึกษาที่สูงขึ้นมีโอกาสพบความเครียดได้มากขึ้น อาจจะเป็นไปได้ว่ากลุ่มนี้ มีความคาดหวังว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้รับมอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งหรืองานที่มีความรับผิดชอบสูง แต่เมื่อต้องกลับมาปฏิบัติงานในสถานีนอมาซ์ จึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่อยากทำงาน หรืออีกแง่หนึ่งคือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกลุ่มนี้ถูกคาดหวังสูงจากเจ้าหน้าที่ด้วยกันว่าต้องทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าและได้รับมอบหมายงานมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจเป็นแรงกดดันทำให้พบความเครียดจากการทำงานได้ และยังพบว่าจำนวนบุคลากรน้อยมีโอกาสพบความเครียดได้สูง เนื่องจากการขาดแคลนจำนวนบุคลากรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลก่อให้เกิดความเครียดตามมา และการทำงานที่เกินความสามารถของร่างกายจะรับได้

อาจทำให้เกิดความผิดปกติทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น อาการคับข้องใจ ความอ่อนเพลีย เหนื่อยล้า เป็นต้น (43) ดังนั้นหากสถานีนอนามัยไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อย สัดส่วนงานในความรับผิดชอบของแต่ละคนจึงเพิ่มสูงขึ้น จึงน่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พบความเครียดจากการทำงานได้

อย่างไรก็ตามพบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลบางประการที่ช่วยลดความเครียดจากการทำงาน คือ เงินเดือน โดยพบว่า เมื่อเงินเดือนเพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยลง เนื่องจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนนั้นเป็นสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของการเกิดความเครียด ดังนั้นการได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งกระตุ้นสำคัญให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและทำงานได้อย่างมีความสุข (2)

เมื่อจำแนกตามปัจจัยทางครอบครัวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยพบว่า ปัจจัยทางครอบครัวด้านฐานะทางเศรษฐกิจ การมีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว และการเกิดความขัดแย้งในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากครอบครัวเป็นพื้นฐานสำคัญของบุคคล ดังนั้นหากเกิดปัญหาด้านใดด้านหนึ่งขึ้น จะก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความวิตกกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายของครอบครัว มีภาระต้องเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลอื่น และปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างบุคคลในครอบครัว เป็นต้น (1,2,11) สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ เบญจางคประดิษฐ์ และคณะ (16) กนิษฐิณี วิชัยดิษฐ์ และคณะ (17) และสมพิศ จำปาเงิน (20) ที่พบว่า ความแตกต่างของความพอใจเพียงของรายได้ ภาระทางครอบครัว และปัญหาทางครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดต่างกัน ได้

เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นต่อการดำเนินสาธารณสุขภายใต้นโยบายด้านต่างๆของรัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย พบว่า ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน โดยกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้มากกว่ากลุ่มที่เห็นด้วยประมาณ 2 เท่า โดยให้เหตุผลว่า การดำเนินงานสาธารณสุขภายใต้โครงการดังกล่าวนั้นยังขาดความพร้อมในหลายส่วน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ หลักเกณฑ์การพิจารณางบประมาณที่จะกระจายลงสู่พื้นที่ และการพิจารณาค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการพิจารณานั้นถูกกำหนดจากส่วนกลาง เมื่อลงสู่ระดับปฏิบัติ คือ ส่วนภูมิภาค หลักเกณฑ์ดังกล่าวถูกนำมาปรับให้สอดคล้องเหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ ซึ่งอาจเกิดความแตกต่างกันได้ นอกจากนี้แล้วยังให้เหตุผลอีกว่าเป็นการจำกัดสิทธิในการเลือกใช้บริการสถานบริการสุขภาพของประชาชน และโครงการดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากขึ้น เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

ในขณะที่ความคิดเห็นต่อนโยบายของรัฐกับการโอนสถานีนามัยไปอยู่ภายใต้การดูแลของ อบต. ถึงแม้ว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มพบว่ากลุ่มที่ไม่เห็นด้วยมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้สูงกว่า โดยให้เหตุผลว่า อบต. ยังขาดความชัดเจนในโครงสร้างการบริหารงานและยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสาธารณสุขในด้านต่างๆ รวมถึงงบประมาณยังมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริยะ วงศ์คงคาเทพ (23) ณรงค์ สหเมธาพัฒน์ (24) และเจริญ บุญชัย (25) ที่ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ต่อการพัฒนาด้านสาธารณสุขในจังหวัดลพบุรี จังหวัดพิจิตร และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ และปวีศร อินัยญะ (26) ที่ศึกษาความรู้ความคิดเห็นและการประสานงานของหัวหน้าสถานีนามัยในการดำเนินสาธารณสุขร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลใน 14 จังหวัดครอบคลุมทั่วประเทศ พบว่า อบต. นั้นยังขาดความพร้อมในหลายด้าน ได้แก่ ความชัดเจนของโครงสร้างการบริหารงาน ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสาธารณสุข และงบประมาณที่มีจำนวนจำกัดในการดำเนินงานสาธารณสุข

สำหรับความคิดเห็นต่อนโยบายการปรับลดจำนวนข้าราชการ ถึงแม้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่เห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่า เป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นอย่างยิ่ง ทำให้การทำงานยากขึ้นเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ลดลง ภาระงานต่อคนจึงเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้แล้วยังอาจเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและผู้บังคับบัญชา เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการพิจารณายังไม่มีความชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยจากการทำงานด้านต่างๆ พบว่า ความสามารถในการควบคุมและตัดสินใจ ความต้องการในงาน ปัญหาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน การได้รับสวัสดิการ และความ ต้องการพัฒนาทักษะในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมและตัดสินใจในระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมและตัดสินใจในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรศักดิ์ บูรณตรีเวทย์ (28) ที่พบว่า คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสามารถในการควบคุมสูงจะมีความเครียดจากการทำงานต่ำ เนื่องจากวัฒนธรรมและบรรยากาศในองค์กรที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีความสุข (2,43) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสนิทสนมเป็นกันเอง และการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในการทำงานและนอกการทำงาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขกลุ่มที่มีความต้องการในงานสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีความต้องการในงานต่ำ เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอีกสาเหตุหนึ่งของการเกิดความเครียดได้ เช่น การทำงานหนักเกินไป การต้องเร่งรีบทำงานให้เสร็จทันเวลา การทำงานที่ต้องอาศัยความชำนาญและต้องรับผิดชอบสูง การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ เป็นต้น (1,2,43) ซึ่งลักษณะงานประเภทนี้พบได้ในการทำงานของสถานีนอนามัย เนื่องจากการกิจหลักของสถานีนอนามัย คือ การดำเนินงานสาธารณสุขในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง โดยต้องใช้ความรู้ ความชำนาญและทักษะในการผสมผสานให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ ต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและเสร็จทันเวลาที่กำหนด รวมถึงระบบรายงานที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความบีบคั้นเนื่องจากถูกกำหนดด้วยเวลาและเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานซ้ำซากจำเจ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีโอกาสที่จะพบความเครียดจากการทำงานได้

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขกลุ่มที่ไม่พบปัญหาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยกว่ากลุ่มที่พบปัญหาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสม ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของสถานีนอนามัยจัดว่ามีความเหมาะสมดี เนื่องจากไม่มีด้านใดควรได้รับการปรับปรุง ดังนั้นจึงมีเหตุผลยืนยันได้ว่าการทำงานในสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสม จะช่วยลดปัญหาความเครียดในงานลงได้

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนสวัสดิการด้านต่างๆ ในระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานได้น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ (28) ที่พบว่า คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีสวัสดิการสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานต่ำ และผลการศึกษาของสมพิศ จำปาเงิน (20) ที่พบว่า สวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียด เนื่องจากสวัสดิการด้านต่างๆ รวมถึงค่าตอบแทนเพิ่มเติมนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบอาชีพ เพราะนอกเหนือไปจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว ปัจจัยเหล่านี้ยังช่วยเพิ่มรายได้และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวได้

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขกลุ่มที่มีความต้องการพัฒนาทักษะในการทำงานระดับสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีความต้องการพัฒนาทักษะในการทำงานระดับต่ำ เนื่องจากการพัฒนาทักษะในการทำงานในด้านต่างๆ นั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงานสาธารณสุขในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง เช่น การพัฒนาความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การปรับปรุงระบบการทำงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น

เพื่อเป็นการรองรับรูปแบบการดำเนินงานสาธารณสุขแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงควรได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อที่จะนำกลับมาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ดังรายละเอียดที่แสดงในภาคผนวก ก ในส่วนของปัจจัยจากการทำงานที่ควรได้รับการปรับปรุง)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ พบว่า รูปแบบความเครียดแบบความต้องการในงานและการควบคุม (Job demand – control model) ของ Karasek น่าจะสามารถนำมาใช้ประเมินความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยได้ และเมื่อพิจารณาร่วมกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่กล่าวถึงแล้วนั้น จะทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทั่วไปกับความเครียดจากการทำงาน พบว่าความเครียดทั่วไปมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากบุคคลที่มีความเครียดได้ง่าย เมื่อเผชิญเหตุก่อความเครียดด้วยปัญหาใดๆ ก็ตามจะเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางอารมณ์กลายเป็นความเครียดได้ในที่สุด ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้เมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยที่พบความเครียดได้ง่าย เมื่อพบว่ามี ความเครียดทั่วไปสูง จึงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงานสูงได้เช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

5.3.1 ควรมีการพิจารณาขยายกรอบและเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยให้มากขึ้น เพื่อลดปริมาณงานที่รับผิดชอบต่อบุคคลให้น้อยลงและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการจัดสรรบุคลากรในการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับระดับการศึกษาแต่ละบุคคล

5.3.2 ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดความเหมาะสม โดยพิจารณาจากด้านต่างๆ ที่สมควรได้รับการปรับปรุง ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเครียดจากการทำงานลงได้ ได้แก่

- ด้านความต้องการในงาน สิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การใช้ความรู้ความชำนาญในการทำงาน การทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้เสร็จทันเวลา การปรับลดระบบรายงานต่างๆ ที่ซ้ำซ้อนกัน และการพัฒนาให้เกิดความคิดสร้างสรรค์รวมถึงเกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ในการทำงาน

- ด้านการพัฒนาทักษะในการทำงาน สิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ ฝึกความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต้องการโอกาสเข้ารับการศึกษาที่สูงขึ้นหรือเข้ารับการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน ต้องการระบบความปลอดภัยและการป้องกันการเกิดโรคในการ

ทำงาน การปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ทำงานได้อย่างมีอิสระ มีการชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการทำงาน และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

- ด้านสวัสดิการ สิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนการอยู่เวรนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรม และได้รับการตรวจสอบสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุกปี

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีความละเอียดครบถ้วนมากขึ้น

5.4.2 ควรใช้วิธีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งที่แตกต่างกัน สถานที่ทำงานที่ต่างกัน เช่น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และระหว่างพื้นที่หรือภูมิภาคที่ต่างกัน

5.4.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นการหมดแรงงูใจในการทำงาน และการขาดงานที่อาจเป็นผลจากความเครียด