

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) มีวิสัยทัศน์ว่า คนในสังคมไทยทุกคนมีหลักประกันที่จะดำรงชีวิตอย่างมีสุขภาพและเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค รวมทั้งอยู่ในครอบครัว ชุมชน และสังคมที่มีความพอเพียงทางสุขภาพ มีศักยภาพมีการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการจัดการสุขภาพ โดยสามารถใช้ประโยชน์ทั้งจากภูมิปัญญาสากลและภูมิปัญญาไทยได้อย่างรู้เท่าทัน เพื่อให้ประชาชนทุกคนในประเทศมีสุขภาพดี กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนายุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการในช่วงแผน 9 ของกระทรวงสาธารณสุข หนึ่งในยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นคือ การพัฒนาหลักประกันด้านสุขภาพและคุณภาพบริการ

ในส่วนของการบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขได้มีการพัฒนาโดยการขยายโครงการสร้างพื้นฐานของสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับให้กระจายไปครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงทั้งในเมืองและชนบท แต่ศักยภาพของสถานพยาบาลระดับต้น ยังไม่เป็นที่พึงพอใจและไว้วางใจในด้านคุณภาพของบริการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากขาดระบบรับรองคุณภาพ ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการข้ามชั้นตอนไปที่สถานพยาบาลระดับกลางและสูง โดยมีความคาดหวังต่อแพทย์ที่มีชื่อเสียงและเทคโนโลยีสมัยใหม่จากต่างประเทศที่มีราคาแพง ในการให้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า ทำให้โรงพยาบาลขนาดใหญ่มีผู้ไปใช้บริการจำนวนมาก แพทย์มีเวลาในการบริการผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน ที่ต้องการการดูแล ในระดับทุติยภูมิ และตติยภูมิ ได้น้อยลง เกิดปัญหาความแออัด ความไม่ทั่วถึงและคุณภาพบริการ รวมถึงขาดความเชื่อมโยง ในลักษณะระบบเครือข่ายการบริการสุขภาพระบบบริการภาครัฐ รวมถึงสถานบริการสาธารณสุขในภาคเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มุ่งหวังกำไรอัตราค่าบริการ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ก็ยังไม่มีมาตรฐานที่เหมาะสม กล่าวคือการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ยังขาดการตรวจสอบมาตรฐานและขาดการควบคุมคุณภาพของบริการให้เป็นไปตามหลักวิชาการ เช่น มีการใช้ยาเกินความจำเป็น มีการผ่าตัดเด็กออกทางหน้าโดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการ

แพทย์ ทำให้ค่าใช้จ่ายในทางการแพทย์และสาธารณสุขสูงเกินความจำเป็น ในขณะที่แพทย์ พยาบาลและบุคลากรด้านสาธารณสุขบางส่วน ยังขาดมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังจะเห็น ได้จากมีการร้องเรียนและฟ้องร้องแพทย์ พยาบาล หรือสถานบริการสาธารณสุขมากขึ้น นอกจากนี้ การดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์สมัยใหม่ มีการแยกวิชาชีพเฉพาะทาง ออกเป็นส่วนๆ เป็นรายระบบ รายอวัยวะ โดยยึดหลักทางวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นสำคัญ ละเลยมิติทางมนุษย์และจิตวิญญาณ แพทย์และบุคลากรถูกแบ่งแยกออกเป็นสาขา เป็นต้น จะมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านเป็นการ เฉพาะ ขาดบริการแบบองค์รวม เป็นการรักษาใช้แต่ไม่ได้รักษาคน

ในด้านคุณภาพบริการ ช่วงแผน 9 การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจะเป็นหัวใจสำคัญ เป็น การพัฒนาทั้งระบบ พัฒนาการทำงาน พัฒนาวิชาการ พัฒนาคน เพิ่มประสิทธิภาพและความเป็น ธรรม และเป็นระบบการคุ้มครองผู้บริโภคพร้อมกันไปด้วย โดยรัฐต้องจัดให้มีระบบการพัฒนา และ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล/สถานบริการ ทุกระดับ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นการสนับสนุนแนวทาง การประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้บริหารในโรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญกับการวางระบบ กำหนด มาตรฐานและให้บริการตามระบบ การควบคุมหรือการรักษาสุขภาพให้มีความสม่ำเสมอในคุณภาพ บริการ เกิดเป็นบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจและการปรับปรุงหรือการยกระดับให้บริการมีลักษณะ เป็นบริการที่ประทับใจ ในช่วงแผน 9 โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่งต้องผ่านการ ประเมินและรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก โดยมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบการ ตรวจสอบตนเอง ที่น่าไว้วางใจ ตามระบบการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ⁽¹⁾

คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมาย หรือ ประสิทธิภาพประสิทธิผลของทุกอย่างองค์กร⁽²⁾ โลกการทำงานในปัจจุบันคนถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณ ภาพมาก ไม่เพียงว่ามีความสามารถ หรือทักษะที่จำเป็นในการทำงาน หรือมีความสามารถทางสติ ปัญญาเท่านั้น⁽³⁾ ในการทำงานบุคคลจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วม งาน ลูกน้อง ลูกค้า หรือผู้ที่ต้องติดต่อกันด้วย การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจึงเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จและส่งผลในการทำงานในองค์กรตามเป้าหมาย⁽⁴⁾ บุคคลจะต้องมีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจและความ เชื้ออาทรผู้ร่วมงาน สามารถผลักดันกันเป็นผู้นำได้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อันเนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นรวดเร็วประกอบกันในปัจจุบันมีระบบการตรวจสอบทั้ง

จากภายในและภายนอกในระดับสากล บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และอย่างมีความสุขด้วย ดังนั้นบุคคลที่มีสติปัญญาทางอารมณ์สูงจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดี⁽³⁾ ยิ่งในหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับผู้อื่น⁽⁵⁾

เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence or EQ) มีส่วนอย่างสำคัญอยู่เบื้องหลังความสุข⁽⁶⁾ ควบคุมให้คนเราประสบผลสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการกระทำสิ่งใดก็ตาม⁽⁷⁾ เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง⁽⁴⁾ ไม่แตกแยกทำอะไรตรงกันทั้งร่างกายและจิตใจเป็นองค์รวมเดียวกัน (Holistic)⁽⁸⁾ รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง⁽⁹⁾ สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ได้ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น⁽⁴⁾ นำข้อมูลเหล่านี้มาซึ่งนำความคิดและการแสดงออกทางอารมณ์ของตน⁽⁹⁾ และความสามารถสร้าง

สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น⁽⁴⁾ แสดงออกโดยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้รู้จักทำงานเป็นทีม มักมีทัศนคติในการเข้าสังคมมนุษย์ว่าบุคคลจักต้องมีความสัมพันธ์กัน ต้องทำงานร่วมกัน จึงมีลักษณะชอบสังคม ร่าเริง เปิดเผย ชอบทำให้คนอื่นมีความสุข ซื่อตรง รักษาความสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา มองโลกในแง่ดี เข้าใจสภาพแวดล้อม เข้าใจโลก มีจุดมุ่งหมายในชีวิตชัดเจน เมื่อมีความขัดแย้งหรือความคับข้องใจก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งของตนเองและบุคคลรอบข้างได้อย่างมีสันติ สร้างสรรค์และเหมาะสม⁽¹¹⁾ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตนทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁽¹²⁾ ก่อให้เกิดความรักงานและองค์การ⁽⁵⁾

หากทุกคนมีความฉลาดทางอารมณ์และนำมาใช้ในการทำงานจะลดความแตกต่างระหว่างกันและกัน สร้างความเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่ในการทำงาน “คน” ล้วนมีความแตกต่างกัน (Individual differences)⁽⁸⁾ เชื่อว่าบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์⁽⁵⁾ อีกทั้งยังมีความสำคัญอย่างมากต่อ การประกอบอาชีพในทุกอาชีพหรือแม้กระทั่งในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะ เป็นในสาขาอาชีพใด บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ย่อมเป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วไป และมักมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ด้วยดี ซึ่งก็ส่งผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ของชีวิตตามไปด้วย และเมื่อบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลแวดล้อมก็ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีขึ้นต่อไป⁽³⁾

โรงพยาบาลอ่างทองเป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยมากกว่า 500 เตียง ให้บริการส่งเสริมป้องกันดูแลรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยการทำงานร่วมกันของบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ ทีมสุขภาพ ซึ่งต้องอาศัยความฉลาดทางอารมณ์อย่างยิ่ง เพื่อคุณภาพในการบริการ

จากแนวคิดและเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่ศึกษาบุคลิกภาพของบุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาลอ่างทองที่แตกต่างมีความสัมพันธ์ต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างไร และความฉลาดทางอารมณ์ของ บุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาลอ่างทองเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าว มาเป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทีมสุขภาพให้มีและแสดงออกทางความฉลาดทางอารมณ์ที่เหมาะสม เกิดผลสัมฤทธิ์กับบุคลากรทีมสุขภาพให้มากที่สุด ส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาในคนบริการให้เกิดคุณภาพ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยต่อไปเกี่ยวกับแบบจำลององค์ประกอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เฉพาะกับกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ให้ชัดเจนและก้าวหน้ายิ่งขึ้น

คำถามของการวิจัย

คำถามหลัก

1. บุคลากรทีมสุขภาพที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างมีความสัมพันธ์ต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างไร

คำถามรอง

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ภาวะสุขภาพจิต บุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาลอ่างทองเป็นอย่างไร

2. ข้อมูลส่วนบุคคล ภาวะสุขภาพจิต ต่อความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาลอ่างทองมีความสัมพันธ์กันอย่างไร

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลัก

1. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรทีมสุขภาพโรงพยาบาลอ่างทอง

วัตถุประสงค์รอง

1. เพื่อศึกษา ข้อมูลส่วนบุคคล ภาวะสุขภาพจิต บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ที่มสุขภาพในโรงพยาบาลอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ภาวะสุขภาพจิตต่อความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรที่มสุขภาพในโรงพยาบาลอ่างทอง

สมมติฐาน

บุคลิกภาพ 2 ลักษณะคือแสดงออกและเก็บตัว (Extraversion-Introversion) และไม่มี ความมั่นคงทางอารมณ์และมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability) มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับความฉลาดทางอารมณ์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive design) โดยมีตัวแปรที่ศึกษาคือ

ตัวแปรอิสระ(Independence Variable)

1. ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ , ประสบการณ์ทำงาน
2. ภาวะสุขภาพจิต
3. บุคลิกภาพ

ตัวแปรตาม(Dependence Variable) คือ ความฉลาดทางอารมณ์

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. บุคลิกภาพ (Personalities) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวแต่ละบุคคล ของบุคลากรที่มีสุขภาพโรงพยาบาลอ่างทองในลักษณะแสดงออกและเก็บตัว (Extraversion-Introversion) หรือไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์และมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability)

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถของทีมสุขภาพโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านดี ในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ด้านเก่ง ในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ด้านสุข ในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

3. บุคลากรทีมสุขภาพ (Health Personnel Staffer) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอ่างทอง ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลอ่างทองทั้งทางตรงและทางอ้อมในด้านการวินิจฉัย ส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู

ประโยชน์ที่คาดว่าจะจากการทำวิจัย

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมพัฒนามนุษย์บุคลากรทีมสุขภาพโรงพยาบาลอ่างทองให้มีความฉลาดทางอารมณ์หรือการแสดงออกทางความฉลาดทางอารมณ์ที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการบริการที่มีคุณภาพต่อผู้ป่วย

2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำวิจัยต่อไปเกี่ยวกับแบบจำลอง องค์ประกอบ แนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เฉพาะกับกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เช่นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง แพทย์ พยาบาล เป็นต้น ถือเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ให้ชัดเจนและก้าวหน้ายิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

