

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (Patients' Assistants) เป็นหนึ่งในทีมสุขภาพที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่คนไข้ อันได้แก่ การดูแลสุขภาพ การปรนนิบัติ การเอื้อเฟื้อ และการเลี้ยงดู ซึ่งมุ่งถึงการคงไว้ซึ่งความมีสุขภาวะเป็นการช่วยเหลือให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญต่อวิถีทางที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เกี่ยวกับปัญหาชีวิตประจำวัน ความเจ็บป่วย อันตราย ความพิการหรือแม้กระทั่งความตาย และเป็นการให้บริการแก่ทุกคน ไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา ลัทธิหรือสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้งการดูแลผู้สูงอายุ ไม่ว่าผู้สูงอายุจะมีหรือไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ พื้นฐานการให้การพยาบาลคือ ความเคารพในคุณค่าของบุคคลทุกคนตามความหมายด้านการพยาบาลของเฟิสท์ และวูล์ฟ (Fuerst & Wolff, 1979, p. 4) ลักษณะการทำงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นการช่วยเหลืองานด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะในวิชาชีพด้านการรักษาพยาบาล มีคุณวุฒิเป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและทำหน้าที่ปฏิบัติงานหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การช่วยเหลือคนไข้ ดังนั้นจึงเป็นบุคลากรที่มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด ซึ่งนับว่าเป็นภาระที่หนักของผู้ปฏิบัติที่ต้องให้การดูแล ปรนนิบัติคนไข้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีโอกาสในการเกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวูฟแกง (Wolfgang, 1988, p. 43) ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านสุขภาพ พบว่าบุคลากรที่มีความใกล้ชิดและอยู่กับผู้ป่วยนานที่สุดจะมีระดับความเครียดสูงสุด นอกจากนั้นลักษณะงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ต้องคลุกคลีกับคนไข้มีโอกาสดี๋ยงสูงในการคิดเชือจากคนไข้ ที่ให้การดูแลปรนนิบัติ เช่น คนไข้ที่เป็นโรคติดต่อ การสัมผัสสิ่งคัดหลั่งจากคนไข้ จากลมหายใจ น้ำมูก การขับถ่าย เลือด น้ำเหลือง เป็นต้นสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์เกิดความเครียดสูง ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยหลาย ๆ เรื่องที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข อาทิ งานวิจัยของ จุฑารัตน์ เต็งรัตนประเสริฐ (2550) ที่ทำการศึกษารื่องความเครียดในงานและความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ภาวะสุขภาพของบุคลากรและความเสี่ยงในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการที่ต้องปฏิบัติงานหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะเป็นกะหรือ

ทำงานไม่ตรงกับช่วงเวลาตามปกติของการใช้ชีวิตประจำวัน เป็นอาชีพที่ต้องปรับตัวในเรื่อง การรับประทานอาหาร การพักผ่อนหลับนอน และการประกอบกิจกรรมในสังคมทำให้มีผลต่อ สุขภาพทั้งทางด้านร่างกาย เช่น อาการปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เกิดความผิดปกติของหัวใจ โรคกระเพาะ อาการท้องผูกหรือท้องเสียบ่อย ๆ นอนไม่หลับ เป็นโรคหอบหืด และเสื่อมสมรรถภาพทางเพศได้ สำหรับผลกระทบต่อสุขภาพจิตใจ จะเป็นการนำไปสู่ความวิตกกังวล ซึมเศร้า กลัวอย่างไรเหตุผล อารมณ์ไม่มั่นคง และเกิดความเครียด ที่ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน สัมพันธภาพกับครอบครัวและบุคคลแวดล้อม และเมื่อประสิทธิภาพงานต่ำลง สัมพันธภาพไม่ดี จิตใจย่อมรู้สึกตึงเครียดมากยิ่งขึ้น (กรมสุขภาพจิต, 2540, หน้า 45) นอกจากนี้การเผชิญสถานการณ์หลายสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด ความเครียด เนื่องจากอาชีพผู้ช่วยเหลือคนไข้เป็นอาชีพที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการ อาจต้อง รองรับอารมณ์ของคนไข้ ญาติและผู้รับบริการอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในสถานะที่ผิดปกติจากการเจ็บป่วย การสูญเสีย การรับรู้ความรุนแรงของโรคทำให้ต้องเห็น ต้องรับรู้สภาวะอารมณ์ ความกดดัน ในการปฏิบัติงาน บางครั้งทำให้เกิด Emotional Labor หรือการไม่ได้แสดงความรู้สึกที่แท้จริง ออกมาเป็นการพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองและแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการ ขององค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของตนทำให้เกิดความเครียดขึ้นกับพนักงาน เพราะเกิดความขัดแย้งระหว่างความรู้สึกกับพฤติกรรมได้ (Hochschild, 2003, p. 4) กล่าวได้ว่า ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดในระดับสูง สคูลลี (Scully, 1980, pp. 918-921) กล่าวว่า ความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์มีผลต่อองค์กร การที่ บุคคลเกิดความเครียดและไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดผลสภาพการปฏิบัติงานที่ขาดความ กระตือรือร้น ขาดความตั้งใจ ขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดผลกระทบที่ส่งผลเสีย ต่อสุขภาพของตนเองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ทำให้เกิดภาวะวิกฤติของชีวิต เนื่องจากความเครียดได้ ซึ่งการลดความเครียดสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การให้คำปรึกษา รายบุคคล รายกลุ่ม การนั่งสมาธิ การฝึกการหายใจ การออกกำลังกาย หรือการฝึกกล้ามเนื้อต่าง ๆ จากการศึกษของผู้วิจัยพบว่าผลของการใช้ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (Neuron-Linguistic Programming: NLP) สามารถช่วยแก้ปัญหาในการเผชิญภาวะเครียดของผู้ช่วยเหลือ คนไข้ได้เนื่องจากโปรแกรมนี้สามารถตอบสนองปัญหาได้หลายชนิด อย่างเฉียบพลัน สามารถ ปรับปรุงทัศนคติและความรู้สึกโดยการให้บุคคลขยายกรอบประสบการณ์ใหม่และมองเห็น กรอบประสบการณ์เดิมในแง่มุมใหม่ ช่วยพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ภาพ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ช่วยค้นหาตัวเอง มีกระบวนการที่เข้าใจง่ายต่อผู้รับคำปรึกษาและจุดเด่นของวิธีการนี้คือ สามารถ ให้ประสิทธิผลได้ภายในการบำบัดเพียงครั้งเดียว และบางครั้งใช้เวลาเพียง 3 นาที ก็สามารถ

แก้ปัญหาได้ และส่งเสริมให้บุคคลมีหลายทางเลือกในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เขาเป็นผู้ที่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้เนื่องจากการมีหลายทางเลือกยังทำให้บุคคลมีโอกาประสบความสำเร็จมากขึ้น (O'Connor & Seymour, 1993, pp. 8 - 9) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาวิจัยผลการให้คำปรึกษาโดยใช้ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสโดยใช้เทคนิค การสร้างสัญญาณพลังแบบองค์รวม (Global Anchoring) เพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้แสดงออกทั้งภายในและภายนอกตัวเขาผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ทำให้เกิดการเชื่อมโยงและสามารถตอบสนองจากเหตุการณ์ที่ไม่ดีกับพลังทางบวกให้บรรเทาความทุกข์ลงได้ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้กลับไปสู่สถานการณ์ที่เป็นปัญหาและทบทวนทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นนั้น โดยปราศจากเงื่อนไข ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้เอง โดยธรรมชาติและความตั้งใจให้เกิดขึ้น การประยุกต์ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (NLP) ต่อความเครียดนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาในกลุ่มของผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งเป็นสถานพยาบาลระดับตติยภูมิ ขนาด 100 เตียง ซึ่งเป็นสถานพยาบาลในกำกับของรัฐ สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อันเป็นสถานศึกษาระดับชั้นนำของภาคตะวันออก และเป็นหน่วยงานที่มีความคาดหวังของผู้รับบริการและมีการพัฒนาองค์กรด้านคุณภาพและมาตรฐานเพิ่มขึ้น ดังนั้นสภาพการปฏิบัติงานการบริหารจัดการ จำนวนผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ต้องมีความพร้อมในการดูแล ช่วยเหลือคนไข้ ปรนนิบัติ และให้บริการที่ต้องปฏิบัติงานหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องเป็นแรงกดดันต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานดังกล่าว ตามหลักการทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาเพื่อลดภาวะเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบในตำแหน่งผู้บริหารงานด้านการบริหารงานบุคคลและแผนงาน เพื่อจะได้นำผลการศึกษาวិจัยไปใช้เป็นแนวทางในการลดความเครียดจากการปฏิบัติงานรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้มีพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการให้คำปรึกษาด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้

สมมติฐานของการวิจัย

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีทดลองกับระยะเวลาของการทดลอง
2. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ได้รับคำปรึกษาด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมและผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ได้รับการให้คำปรึกษาวิธีปกติ มีความเครียดแตกต่างกันในระยะหลังการทดลอง
3. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ได้รับคำปรึกษาด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมและผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ได้รับการให้คำปรึกษาวิธีปกติมีความเครียดแตกต่างกันในระยะติดตามผล
4. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ได้รับคำปรึกษาด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมมีความเครียดในระยะหลังการทดลองต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลอง
5. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ได้รับคำปรึกษาด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมมีความเครียดในระยะติดตามผลต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ด้านการให้คำปรึกษา เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรด้านการให้คำปรึกษาได้มีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น ในการเลือกใช้ทฤษฎีประกอบการให้คำปรึกษาโดยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวม ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ด้านการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรด้านการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นแนวทางให้มีทางเลือกในการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมไปใช้ ส่งผลให้บุคลากรด้านการรักษาพยาบาลมีความเครียดลดลงและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สามารถเผชิญปัญหาและความสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปีงบประมาณ 2552 ที่มีคะแนนความเครียด ในระดับสูง และสมัครใจ เข้าร่วมการวิจัยจำนวน 32 คน แล้วนำมาสุ่มอย่างง่าย เข้ากลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ วิธีการให้คำปรึกษาและระยะเวลาในการทดลอง
 - 1.1 วิธีการให้คำปรึกษา จำแนกเป็น 2 วิธี คือ

1.1.1 วิธีการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

โดยใช้เทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวม

1.1.2 วิธีปฏิบัติ การให้คำปรึกษาตามที่หน่วยงานจัด

1.2 ระยะเวลาในการทดลอง จำแนกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง

ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส หมายถึง โครงสร้างประสบการณ์เฉพาะที่เกิดขึ้นผ่านระบบประสาททั้ง 5 เข้าสู่กระบวนการป้อนรหัสและให้ความหมายเพื่อแสดงออกมาเป็นวจนภาษา และอวจนภาษา โดยจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล

เทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวม หมายถึง เทคนิคที่ วิลเลียร์ ได้พัฒนาวิธีการใช้สัญญาณพลังเพิ่มเติม โดยเริ่มจากสัญญาณพลังด้านบวกก่อน แล้วจึงค้นหาเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ แล้วใช้สัญญาณพลังบวกมาลบล้างประสบการณ์เหล่านั้น เป็นเทคนิคการจับคู่ประสบการณ์ไม่ดีกับพลังบวกเพื่อบรรเทาความทุกข์ โดยการให้ผู้รับการบำบัด ย้อนเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาในอดีตให้กลับไปรับรู้ประสบการณ์ทุกอย่าง อย่างในเหตุการณ์นั้นอีก เมื่อผู้บำบัดสังเกตเห็นว่าผู้รับการบำบัดได้รับประสบการณ์แล้ว ผู้บำบัดใส่ สัญญาณ เช่นการสัมผัสเข้า การเลือกสัญญาณ อาจใช้การเห็น การฟัง หรือการสัมผัสก็ได้ แต่สัญญาณพลังแบบสัมผัสมีคุณสมบัติที่ดี จะไม่มีการเห็นหรือการฟังมาแทรกแซง ประโยชน์ที่สำคัญ ก็คือ ต่อต้านไม่ได้ บุคคลจะตอบสนองต่อการสัมผัส นอกจากนี้ถ้าบุคคลรับสัญญาณการสัมผัส การรับสัญญาณแบบอื่น ๆ ก็จะเกิดตามมา ค่อยจากนั้น ผู้บำบัดขอให้ผู้รับการบำบัด คิดถึง พลัง ความสามารถที่จะจัดการกับสถานการณ์ปัญหาได้สำเร็จ และใช้ประสบการณ์ที่เป็น พลังบวก ลบล้างประสบการณ์ในสถานการณ์ปัญหา ในกรณีที่ผู้รับการบำบัดค้นหาพลังบวกไม่ได้ ผู้บำบัดจะขอให้เขาจินตนาการว่า รู้สึกอย่างไรถ้ามีพลังความสามารถ เช่นเดียวกับบุคคลในจินตนาการที่ตนต้องการ พลังบวกก็เป็นสัญญาณ อีกอย่างหนึ่ง ระดมสัญญาณทั้งสองอย่างต่อเนื่อง เน้นการให้สัญญาณพลังบวก เพื่อให้ลบล้างปฏิกิริยาด้านลบของผู้รับบริการ (อนงค์ วิเศษสุวรรณ, 2550, หน้า 44)

ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากจนเกินไป ทำให้บุคคลมีความตื่นตัวทางด้านร่างกาย และมีการเตรียมพร้อมที่จะตอบสนองในแนวทางที่จะต่อสู้หรือถอยหนี รวมทั้งเป็นภาวะที่บุคคลประเมินค่าทางปัญญาคือสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมว่าเกินพลังความสามารถที่บุคคลและแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ และเป็นอันตราย สูญเสียหรือทำลาย

ต่อความผาสุกของชีวิต ประเมินโดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test - 20, SPST - 20) (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, 2540) โดยผลรวมของคะแนนแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ เครียดน้อย เครียดปานกลาง เครียดสูงและเครียดรุนแรง ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความเครียดในระดับสูงขึ้นไป

คะแนนความเครียดระดับสูง หมายถึง ความเครียดในระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลัง

วิธีปกติ หมายถึง การให้คำปรึกษาตามวิธีการของศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพาที่จัดให้กับผู้ช่วยเหลือคนไข้หรือบุคลากร

ผู้ช่วยเหลือคนไข้ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กำลังปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2552