

ปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการ

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา การวิจัยที่ชี้ให้เห็นปัญหาที่สำคัญ แต่มักจะไม่ได้รับการยอมรับ ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการ ปัญหานี้ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลเท่านั้น แต่ยังทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลและองค์กรลดลงอย่างมีนัยสำคัญด้วย ในปี 2016 สำนักข่าววอชิงตันโพสต์ (Washington Post) (2016) รายงานว่าอาจมีผู้บริหารบริษัทและผู้นำองค์กรของรัฐเป็นโรคจิตสูงถึงร้อยละ 21 และในปี 2024 ปราซันท์ แนร์ (Prasant Nair) (2024) อธิบายว่าในระบบราชการ สิ่งที่น่าอันตรายกว่าการทุจริตคือการมีอยู่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความผิดปกติทางจิตเนื่องด้วยบุคลากรที่มีความผิดปกติดังกล่าวจะแสดงออกผ่านพฤติกรรมตั้งแต่การใช้อำนาจตามอำเภอใจและขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การชอบที่จะควบคุมคนอื่น รวมถึงการบ่อนทำลายประสิทธิภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เขาชี้ว่าสิ่งที่ทำให้ความเจ็บป่วยทางจิตอันตรายกว่าการทุจริตคือความเป็นไปได้ในการตัดสินใจที่ผิดพลาดและสร้างความเสียหายที่ไม่อาจทวงคืนกลับมาได้เมื่อเทียบกับการทุจริตโดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในการแก้ปัญหาสุขภาพจิตในสังคมการทำงาน โดยเฉพาะในระบบราชการในปัจจุบันยังมีไม่มากนัก

นิยามสุขภาพจิต

สุขภาพจิต (mental health) เป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายสภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทางจิต หากสภาวะดังกล่าวเบี่ยงเบนไปจากความเป็นปกติจะถือว่ามีปัญหาหรือความเจ็บป่วยเกิดขึ้น นักมานุษยวิทยามองว่าปัญหาสุขภาพจิตหรือความเจ็บป่วยทางจิตมีอยู่ในทุกวัฒนธรรม เพราะปัญหาสุขภาพจิตเป็นผลอันซับซ้อนของพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงทางประวัติศาสตร์ ตั้งแต่การนิยามและการจำแนกความไม่ปกติ (Shorter 2007) กล่าวได้ว่าประเด็นสุขภาพจิตมีที่มาจากแนวคิดเรื่องสุขอนามัยทางจิต (mental hygiene) ในช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 19 ขบวนการและความเคลื่อนไหวของแนวคิดสุขอนามัยทางจิตคือการสร้างมาตรการทางสาธารณสุขและป้องกันความเบี่ยงเบนทางจิตออกไปจากระเบียบหรือความเป็นปกติที่สังคมยึดถือ อย่างไรก็ตาม หลังสงครามโลกครั้งที่สองสิ้นสุดลง คำว่าสุขภาพจิต ได้ค่อย ๆ เข้ามาแทนที่คำว่าสุขอนามัยทางจิตซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิดสุพันธุศาสตร์ของพรคนาซีเยอรมัน ในปัจจุบัน องค์การอนามัยโลก (WHO) (2024) อธิบายว่าปัญหาสุขภาพจิตไม่ใช่เพียงความเบี่ยงเบนทางจิตออกจากความเป็นปกติของสังคมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีเรื่องของการใช้ชีวิตและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อีกด้วย

“สุขภาพจิตคือสภาวะของความเป็นอยู่ที่ดีที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง รับมือกับความเครียดปกติในชีวิต ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถมีส่วนร่วมในชุมชนของตนได้” (WHO 2024)

ดาบสองคมของระบบราชการ

ในมิติของการทำงาน เมื่อหันกลับมาพิจารณาระบบราชการ (bureaucracy) ที่มาจากคำดังกล่าวมาจากการประกอบเข้าด้วยกันของคำภาษาฝรั่งเศส คือ bureau หมายถึง โต๊ะทำงาน และ cratie หมายถึงรูปแบบการปกครองแบบหนึ่ง bureaucratie ในภาษาฝรั่งเศส หรือ bureaucracy ในภาษาอังกฤษจึงหมายถึงการปกครองโต๊ะทำงาน คำว่าระบบราชการในภาษาไทยซึ่งแปลมาจากคำดังกล่าวในเชิงแนวคิดจึงหมายถึงสถานที่ทำงาน (office) ไม่ว่าจะป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตาม ลักษณะสำคัญของการทำงานในระบบราชการในทัศนะของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) (2002 [1968]) คือการแบ่งงานตามหน้าที่และความรู้ความชำนาญ มีชุดของกฎระเบียบที่มั่นคง มีการจัดลำดับชั้นของผู้ปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา ตลอดจนการใช้งานเอกสารหลักฐานเป็นพื้นฐานสำคัญ ในแง่หนึ่ง การทำงานในระบบราชการอาจเปรียบได้กับสิ่งที่เวเบอร์ (2001[1930]) เรียกว่ากรงขังเหล็ก (iron cage) แบบหนึ่ง ซึ่งอุปมาอธิบายว่าผู้คนติดอยู่ในระบบราชการซึ่งวางอยู่บนระบบการใช้เหตุผล และกลายเป็นฟันเฟืองอันเล็กจ้อยที่ขับเคลื่อนเครื่องจักรที่ใหญ่กว่า

การกลายเป็นฟันเฟืองของผู้ปฏิบัติงานในมุมมองแบบนี้มีนัยว่าพวกเขาเป็นอะไหล่ของระบบที่สามารถเปลี่ยนได้เสมอจนกว่าจะชำรุดทรุดโทรม หรือก็คือสูญเสียประสิทธิภาพในการทำงาน หรือไม่อาจปฏิบัติงานได้ดังที่เคยเป็นอีก อย่างไรก็ตาม การชำรุดทรุดโทรมของฟันเฟืองก็อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้ โดยเฉพาะการได้รับผลกระทบจากการทำงานของฟันเฟืองหรือชุดของกลไกที่ใหญ่กว่า อาทิ การปฏิบัติตามคำสั่งที่เอาแต่ใจ คำสั่งที่กลับไปกลับมา คำสั่งที่ลึกลับจนสับสนเสียงเป็นความผิด ฯลฯ กล่าวได้ว่าคำสั่งเหล่านี้มีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างแรงกดดันและความตึงเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การทำงานที่ต้องปฏิบัติตามอำนาจบังคับบัญชาและกฎระเบียบต่าง ๆ โดยแทบไม่จำเป็นต้องเข้าใจหรือตั้งคำถาม ถูกอธิบายว่ามีเหตุผลหรือหลักการเบื้องหลังของระบบรองรับไว้อยู่แล้ว การมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันเป็นเป้าหมายของระบบราชการจึงมีแง่มุมของการบดบังคุณค่าของมนุษย์ ซึ่งอาจนำไปสู่ความรู้สึกแปลกแยกและสูญเสียความเป็นปัจเจกบุคคล การทำงานในเงื่อนไขที่ระบบราชการจะได้รับการออกแบบมาให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กลับมีสภาพบังคับเข้มงวดอาจนำไปสู่การสูญเสียเสรีภาพและความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพที่ทำให้ระบบราชการประสบความสำเร็จในการจัดการงานที่ซับซ้อน ยังสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่บุคคลรู้สึกติดกับดักและไร้อำนาจได้

ผลกระทบของสุขภาพจิตของระบบราชการ

กล่าวได้ว่าสุขภาพจิตเป็นปัญหาที่สำคัญในทุกสังคม โดยเฉพาะในระบบราชการที่มีความซับซ้อนและมีลำดับชั้นชัดเจน การทำงานในระบบราชการมักมีความเครียดและความกดดันสูง ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตในหมู่พนักงาน การพิจารณาบริบททางสังคม วัฒนธรรมมีส่วนช่วยให้เข้าใจถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการ กล่าวคือการศึกษาปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการต้องพิจารณาถึงบริบททางวัฒนธรรมที่เป็นพื้นฐานการทำงานในระบบราชการ วัฒนธรรมองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดรูปแบบการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ตลอดจนความเชื่อและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งมีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานอย่างมาก

ในหลายสังคม ระบบราชการมีลำดับชั้นที่เข้มงวดและมีกฎระเบียบที่เคร่งครัด พนักงานมักต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายอย่างแข็งกระด้าง ซึ่งอาจนำไปสู่ความเครียดและความรู้สึกด้านลบที่เอ่อล้น การศึกษาที่ผ่านมามีรายงานว่าพนักงานในระบบราชการมักรู้สึกถึงการขาดอิสระและการควบคุมตนเองในที่ทำงาน ความรู้สึกนี้สามารถนำไปสู่ความเครียดและก่อให้เกิดผลเสียทางสุขภาพจิตอื่น ๆ ได้ (Gonzalez-Mulé & Cockburn 2020) นอกจากนี้ในการสำรวจพลวัตทางอำนาจและการต่อต้านในระบบราชการที่พนักงานพยายามต่อต้านและต่อรองกับอำนาจของผู้บังคับบัญชา การศึกษาพบว่า พนักงานมักใช้กลยุทธ์ที่ไม่เป็นทางการในการต่อต้านเพื่อระบายความเครียดและการกดดันจากผู้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น การใช้เวลาพักให้มากขึ้นหรือการหาวิธีในการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นในแบบของตนเอง (Johari 2020)

นโยบายแบบเสรีนิยมใหม่ซึ่งจัดลำดับความสำคัญของประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานและจำนวนผลงานที่จะได้ไปพร้อมกับการลดต้นทุนมากกว่าความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ได้ซ้ำเติมให้ปัญหาเหล่านี้รุนแรงขึ้น พนักงานในสภาพแวดล้อมเช่นนี้มักจะรู้สึกถึงการตกเป็นเพียงเครื่องมือของผู้บริหาร ซึ่งอาจนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังและปัญหาสุขภาพจิตอื่น ๆ มุมมองดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นเพราะบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีฝังลึกอยู่ในโครงสร้างขององค์กรราชการและนโยบายด้วย ความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และปัญหาสุขภาพจิตอื่น ๆ ในหมู่พนักงานสามารถนำไปสู่คุณภาพของงาน การตัดสินใจที่บกพร่อง หรือแม้แต่การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นเพื่อหวังคืนความรู้สึกด้านลบ ผลกระทบที่เป็นระลอกคลื่นนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดการกับสุขภาพจิตเชิงรุกภายในระบบราชการ

ตัวอย่างของสภาพปัญหา

ตัวอย่างที่น่าสนใจและอธิบายให้เห็นความตึงเครียดในลักษณะต่าง ๆ ตลอดจนการไม่ยอมรับรู้ถึงปัญหาในระบบราชการ อาทิ โจอันนา วิลเลียมส์ (Joanna Williams) (2023) ชี้ให้เห็นการเติบโตของระบบการเซ็นเซอร์ที่แอบแฝงอยู่ในนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรและสถาบันต่าง ๆ ในสังคมตะวันตก เช่น มหาวิทยาลัยและที่ทำงาน ระบบนี้ส่งผลให้การแสดงออก

ถูกควบคุมและจำกัด โดยมีก้าองนโยบายด้านความหลากหลาย ความเท่าเทียม เข้ามาเป็นเครื่องมือในการควบคุมคำพูดและความคิดอันเป็นการทำลายเสรีภาพในการพูดและการคิดอย่างอิสระ ในขณะที่จีหยาง (Jie Yang) (2018) ให้อีกตัวอย่างที่น่าสนใจเกี่ยวกับผลกระทบจากปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการของจีน กล่าวคือการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่รัฐจากปัญหาและความกดดันของระบบราชการมักถูกลดทอนโดยคำอธิบายว่าผู้ตายฆ่าตัวตายจากปัญหาส่วนตัว หรือไม่ก็เกิดจากความอ่อนแอในระดับปัจเจกบุคคล ในการนำเสนอข่าวหลังการตาย สื่อที่ถูกควบคุมโดยรัฐมักมุ่งเป้าไปว่าผู้ตายมีอาการทางจิตเป็นความเจ็บป่วยส่วนบุคคลอยู่ก่อนแล้ว ผ่านการอธิบายว่าพวกเขาใช้ยาอะไร ไปพบแพทย์ที่ไหน และมีอาการทางจิตแบบใด โดยไม่อธิบายหรือสืบสาวให้เห็นต้นตอของปัญหา จีหยางเห็นว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่ฆ่าตัวตายเหล่านี้ไม่ใช่แค่เหยื่อของระบบราชการ แต่เป็นผลผลิตของระบบที่บีบคั้นจนทำลายฟันเฟืองของตัวเอง การตระหนักรู้ถึงปัญหาสุขภาพจิตจึงเป็นประเด็นสำคัญต่อการทำงานในระบบราชการและชี้ชวนให้การทำงานขององค์กรหนึ่ง ๆ ปรับตัวให้เป็นมิตรต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น (Hornstein & Guerre 2006)

สรุป

โดยสรุปแล้ว บทความนี้พยายามอธิบายให้เห็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพจิตในระบบราชการ โดยเห็นว่าแม้ประเด็นดังกล่าวจะได้รับความสนใจบ้างแล้วในปัจจุบัน แต่ก็ยังไม่ได้รับการยอมรับและให้ความสำคัญมากนักในระดับการตื่นรู้ของสังคม ผลกระทบเชิงลบของปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการมีความรุนแรงในตัวเอง กล่าวคือไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย ธรรมชาติของระบบราชการที่เข้มงวดและมีลำดับชั้น ควบคู่ไปกับการยึดมั่นในกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดและการเน้นที่ประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่ความเครียดทางจิตใจและความรู้สึกแปลกแยกในหมู่เจ้าหน้าที่ได้ บทความเสนอว่าปัญหาสุขภาพจิตในระบบราชการฝังรากลึกอยู่ในโครงสร้างและนโยบายขององค์กรซึ่งให้ความสำคัญกับผลงานมากกว่าความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตอย่างจริงจัง โดยเฉพาะส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ

ผู้เขียน

วิสุทธิ์ เวชวารากรณ์ นักวิจัย

ฝ่ายวิจัยและส่งเสริมวิชาการ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)



รายการอ้างอิง

- Nair, Prasanth. 2024. Psychopathy Among Bureaucrats is a Bigger Threat than Corruption. Deccan Herald. <https://www.deccanherald.com/opinion/psychopathy-among-bureaucrats-is-a-bigger-threat-than-corruption-2967663>
- Marks, Gene. 2016. 21 Percent of CEOs Are Psychopaths. Only 21 Percent? The Washington Post <https://www.washingtonpost.com/news/on-small-business/wp/2016/09/16/gene-marks-21-percent-of-ceos-are-psychopaths-only-21-percent/>
- World Health Organization. 2024. Health and Well-Being. <https://www.who.int/data/gho/data/major-themes/health-and-well-being>.
- Foucault, Michel. 1965. *Madness and Civilization: A History of Insanity in the Age of Reason*. Translated by Richard Howard. New York: Vintage Books.
- Shorter, Edward. 2007. *Before Prozac: The Troubled History of Mood Disorders in Psychiatry*. New York: Oxford University Press.
- Weber, Max. 2001 [1958]. *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism*. London: Routledge.
- Weber, Max. 2002 [1968]. *Economy and Society*. California: University of California Press.
- Gonzalez-Mulé, Erik & Cockburn, Bethany S. 2020. This job is (literally) killing me: A moderated-mediated model linking work characteristics to mortality. *Journal of Applied Psychology*, 2020
- Johari, Farah Shazlin. 2020. Work-Related Stress and Coping Strategies: A Systematic Literature Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 10(6): 1016-1032.
- Yang, Jie. 2018. Officials' Heartache: Depression, Bureaucracy, and Therapeutic Governance in China. *Current Anthropology* 59.5 (2018): 596-615.
- Hornstein, Henry A. & de Guerre, Danald W. 2006. Bureaucratic Organizations Are Bad for Our Health. *Ivey Business Journal*. March/April: 1-4.