



ความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

มณิสรา สุดิรัตน์ *

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการภายในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ จำนวน 37 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุดสามลำดับแรกคือ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน อีสุระในการตัดสินใจ และความเสี่ยงจากการทำงานเช่น ความเป็นไปได้ที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุจะติดเชื้อจากผู้สูงอายุ ในส่วนของความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า รายได้ ระยะเวลาในการทำงานภายในหน่วยงาน และอายุ ที่แตกต่างกันมีสาเหตุของความเครียดที่ต่างกันมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆได้แก่ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ส่วนตำแหน่งงานเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันของสาเหตุของความเครียด อย่างไรก็ตามเมื่อแยกกลุ่มตำแหน่งงานออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1หมายถึงตำแหน่งที่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ ได้แก่ พี่เลี้ยงคนชรา พยาบาล และนักกายภาพ และกลุ่มที่ 2 ตำแหน่งที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้สูงอายุบางเวลา ได้แก่ ครูฝึกอาชีพสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พนักงานขับรถยนต์ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมและนักสังคมสงเคราะห์ พบว่ากลุ่มแรกมีระดับความเครียดมากกว่ากลุ่มที่ 2 นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่าความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยอื่นๆ เช่น เรื่องส่วนตัวและปัญหาด้านสุขภาพ

คำสำคัญ : ความเครียด, ปัจจัยแห่งความเครียด, เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรโครงการหลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



Working Stress of the Operational-Level Officer at Social Welfare Development Center for Older Persons

Manisa Sudirat *

Abstract

The objective of this research was to identify the causes of stress to the staff within the Social Welfare Development Center for the elderly at Bangkhae Home Foundation. The data was collected from 37 staffs who were operating in close contact with the elderly. The result from this research were found that the first three factors that caused the most stress were the relationship of officers in the workplace, the independence from the decision and the risk during the work's performance such as the possibility of the care takers to contact a disease from the elder. For the individual difference, it was found that their income, their working periods of time in the center and their different ages are the causes of different stress the most. For other factors like sex, marital status, and educational backgrounds were found that the position is just the factor that did not affect the reason for the stress in the different job's positions. Nevertheless, the positions were divided into two groups. The first group was the officers who are always closed to the elder such as the elderly caretakers, nurses, and the physiotherapists. The second group was the officers who sometimes operated their jobs with the elder such as the trainers for the elder's almoners, the psychologists, the drivers, the cleaners, the community's development officers and the social workers. It was found that the first group was more stressful than the second group. Moreover, the study was also revealed that the stress at work was caused by other factors such as personal and health problems.

KEYWORDS : Stress, stress factors, staff performance.

* Graduated Student, Labour and Welfare Development Program, Thammasat University.



ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นมากจากเมื่อ 10 ปีที่แล้ว มีจำนวนผู้สูงอายุจำนวน 5,892,230 คน เพิ่มขึ้นเป็น 8,356,278 คน ในปี พ.ศ. 2555 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) และเมื่อสำรวจจำนวนประชากรผู้สูงอายุในแต่ละปีย้อนหลัง พบว่าจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางกลับกันจำนวนประชากรวัยทำงานและอัตราการเกิดของประชากร ซึ่งเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่ลดลงทุกๆ ปี และคาดการณ์ว่าในอนาคตจำนวนการเพิ่มขึ้นของประชากรก็จะเพิ่มขึ้นอย่างช้า ๆ จนถึงจุดอิ่มตัวและจะลดลงซึ่งเป็นผลมาจากภาวะการเจริญพันธุ์ที่ลดลงและคนไทยมีชีวิตที่ยืนยาวขึ้น (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2549) การเพิ่มขึ้นและลดลงของประชากรแต่ละกลุ่มส่งผลให้เกิดภาวะการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัวจากเดิมที่อยู่รวมกันเป็นครอบครัวขยายมี พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ลูก หลาน ที่ดูแลพึ่งพาอาศัยกันเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหา ไม่มีผู้รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุ ทางออกที่มีถูกนำมาปฏิบัติคือการส่งผู้สูงอายุไปอยู่ในสถานที่ราชการที่จัดไว้สำหรับดูแลผู้สูงอายุ

สถานที่รับเลี้ยงคนชราเกิดขึ้นเมื่อสมัยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงครามเป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสงเคราะห์คนชราแห่งแรกของประเทศไทย คือบ้านพักคนชราบางแค ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยมีบทบาทเป็นหน่วยงานปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุสนับสนุนและดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบในปี 2548 ดำเนินนโยบายทั้งเชิงรุกและเชิงรับจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่าในระยะแรกที่มีการจัดตั้งศูนย์จัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุ มีผู้เข้ารับการสงเคราะห์จำนวนน้อยมากและในปีต่อมาจนถึงปัจจุบันจำนวนประชากรผู้สูงอายุหรือผู้ที่เข้ารับการสงเคราะห์มีจำนวนมากถึง 264 คน ซึ่งเกินเป้าหมายที่ในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคจะรองรับได้จำนวน 250 คน และพบว่าภูมิลำเนาของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์นั้นส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครถึงร้อยละ 69 ซึ่งศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เป็นเพียง 1 ใน 12 ศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุทั่วประเทศที่เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

จากข้อมูลเบื้องต้นแสดงให้เห็นว่าอัตราผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์มีจำนวนมากขึ้นจนเกินเป้าหมายที่กำหนดรวมทั้งเป็นศูนย์ที่มีผู้สูงอายุเข้ารับการสงเคราะห์มากที่สุดในจำนวนศูนย์ทั้งหมดทั่วประเทศ ขณะเดียวกันการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่อยู่ในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคย่อมเป็นภาระงานที่หนักขึ้นทั้งในเรื่องของการปฏิบัติงานเชิงรุกที่จะต้องเข้าไปให้ความรู้และดูแลผู้สูงอายุในชุมชนใกล้เคียงและการปฏิบัติงานเชิงรับซึ่งเป็นงานหลักในการดูแลผู้สูงอายุภายในศูนย์ ลักษณะของงานดูแลผู้สูงอายุมีความแตกต่างกับงานดูแลเด็กเล็กอย่างมากซึ่งเห็นได้จากพัฒนาการของเด็กที่สูงขึ้นเรื่อยๆ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ในทางกลับกันงานดูแลผู้สูงอายุที่นับวันยิ่งมีพัฒนาการที่อ่อนแอลงจนไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ถือว่าเป็นภาระการทำงานที่หนักมาก ยิ่งไปกว่านั้นสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานตำแหน่งดูแลผู้สูงอายุหรือพี่เลี้ยงคนชราคือ 1:7 ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนความรับผิดชอบในงานดูแลผู้สูงอายุที่สูงโดยปกติการดูแลผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและลดสภาวะความเครียดของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ คือควรจะเป็นสัดส่วน 1:4 (สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ, 2540) เห็นได้ว่าการเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุภายในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคและชุมชนซึ่งอยู่ในความดูแลของศูนย์ทำให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วยและการทำงานหนักขึ้นนั้นย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน



ดังนั้นการศึกษารังนี้จะสามารถชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานภายในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ที่มีลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับปัญหาของผู้สูงอายุตลอดเวลา อีกทั้งชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเป็นกะ สัมพันธ์ภาพในการทำงาน รวมทั้งความเสี่ยงในการทำงาน อาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางการวางแผนและการดำเนินงานขององค์กรในเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงานและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งจะสามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานและการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากความเครียด อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการภายในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Study) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการค้นคว้าและการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาและใช้เป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรที่จะนำมาใช้ศึกษาวิจัยต่อไป
2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับสาเหตุความเครียดในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ทั้ง 10 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) สัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน 2) การตัดสินใจ 3) ความเสี่ยงจากการทำงาน 4) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน 5) สภาพการทำงาน 6) เทคโนโลยี 7) กะการทำงาน 8) ชั่วโมงการทำงาน 9) การเดินทาง และ 10) ภาระงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน อายุงาน ระดับการศึกษา เพศ และสถานภาพ ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน แตกต่างกันไป
3. กลุ่มประชากรที่มี รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็น ในด้านกะการทำงาน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ประชากรที่มี รายได้ ระยะเวลาการทำงานรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ในด้านความเครียดด้านชั่วโมงการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีประเด็นที่น่าสนใจ 4 ประเด็นดังต่อไปนี้



๑. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ในศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุ บ้านบางแค ที่แสดงผลออกมาว่ามีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยทุกปัจจัยเป็นสาเหตุของความเครียด ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพในที่ทำงาน การตัดสินใจ ความเสี่ยงจากการทำงาน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน เทคโนโลยี กับการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน การเดินทาง และภาระงาน

ปัจจัยที่มีทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมาก ในเรื่องสัมพันธภาพในที่ทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก และปัจจัยรองลงมา 2 อันดับมีระดับความเครียดปานกลางได้แก่ การตัดสินใจ และความเสี่ยงจากการทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ความเครียดตามแนวความคิดของ คูเปอร์และมาเชลล์(Cooper and Marshall. 1976, อ้างถึงใน ภูษณิศ แสงโสภา, 2550) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ที่ระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กรอาจนำไปสู่ภาวะความเครียดได้ และผลจากการศึกษาก็พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานมีความเครียดในระดับมากในเรื่องสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในปัจจัยย่อยที่ว่า การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษากับผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มประชากรมากที่สุด ถัดมาก็เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาเรื่องส่วนตัว

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ มั่นสวาทะไพบุลย์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช พบว่า ปัจจัยที่ทำนายความเครียดของพยาบาลประจำมี 3 ประการ ได้แก่ ทศนคติต่อวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังพบว่า ผลการศึกษาของ จุลางค์ จันทรทอง (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยวิกฤติ ที่ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานมากที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย และญาติ บุคลิกภาพ และสุขภาพจิต ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรไหนก็ภาวะความเครียดเกิดขึ้นได้ทุกองค์กร โดยล้วนแต่มีสาเหตุมาจากการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัมพันธภาพในที่ทำงาน เป็นผลทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด เช่นประเด็นที่ว่าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และผลการศึกษาของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความเครียดในการทำงาน ความเครียดทั่วไป พบว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ล้วนมีสาเหตุมาจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลการศึกษาที่สนับสนุนว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานล้วนมาจากสาเหตุมาจากการทำงาน

ด้านการตัดสินใจและด้านความเสี่ยงจากการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า การตัดสินใจต่างๆ แม้ว่าเกิดเหตุการณ์ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานไม่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้แต่ต้องรอปรึกษาหัวหน้า อีกทั้งในหน้าที่รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และด้านความเสี่ยงจากการทำงานในเรื่องหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุต่อร่างกายและต้องทำความสะอาดร่างกายทันทีทุก



ครั้งหลังเลิกงาน เพื่อเป็นการป้องกันเชื้อโรค ปัจจัยทั้งสองด้านล้วนส่งผลให้กลุ่มประชากรมีความเครียดอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่มาก

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาย่อมมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยบางงานวิจัย ได้แก่ ผลงานวิจัยของ นฤมล พระใหญ่ (2547) ศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับความเครียดที่น้อย แต่กลับมีความเครียดในด้านอื่น ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และนอกจากนี้ผลการศึกษาของอำนาจ มหาวีลย์ (2542) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องและระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกำแพงเพชร พบว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ลักษณะงาน การบริหารและสนับสนุนของหน่วยงานไม่มีผลต่อความเครียดของพยาบาล ประกอบกับผลการศึกษาของสิรพร เลี้ยงกิตติกุล (2545) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการมีความเครียดในระดับปกติ ซึ่งหมายความว่า ไม่มีความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ด้วยเหตุของความไม่สอดคล้องกันของผลการศึกษาอื่นๆ ในเรื่องสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นเพราะว่า หน้าที่ของกลุ่มประชากร รวมถึงลักษณะการทำงานของกลุ่มประชากรที่ศึกษาต้องปะทะกับผู้สูงอายุโดยตรงและการทำงานก็มีชั่วโมงการทำงานที่ยาว และเนื่องด้วยหน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุ จึงทำให้สาเหตุของความเครียดมีความแตกต่างกันออกไป

๒. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันมาก

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน อายุงาน ระดับการศึกษา เพศและสถานภาพ ในภาพรวมพบว่ามีค่าแตกต่างกันของสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานมี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน การตัดสินใจ ความเสี่ยงจากการทำงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน สภาพการทำงานเทคโนโลยี ภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน การเดินทาง และด้านภาระงาน และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น อันได้แก่ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และอายุ มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระยะเวลาการทำงาน มีสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล พระใหญ่ (2547) ศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ รพ. เอกชน แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และแผนการปฏิบัติงาน มีสาเหตุของความเครียดที่ต่างกัน และนอกจากนั้น สิรพร เลี้ยงกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงานเผชิญกับปัญหาความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า อายุ เพศ และประสบการณ์ในการทำงานเป็นผลให้บุคลากรมีความเครียดที่แตกต่างกัน ประกอบกับผลการศึกษาของ อมรรรัตน์ เบญจางคประดิษฐ์ (2542) เรื่อง ความเครียดของโรงพยาบาลเบตง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และลักษณะครอบครัว ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ แผนกที่ปฏิบัติงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ภาระครอบครัว การเลี้ยงดูแตกต่างกัน ล้วนมีระดับความเครียดที่ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริกร อักษรดี (2544) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับ



ภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย พบว่า เรื่องรายได้เป็นประเด็นที่สำคัญที่ทำให้พนักงานต้อนรับมีความเครียดที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาของกลุ่มประชากร ความแตกต่างของรายได้เป็นประเด็นที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้เกิดสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างกันในเรื่อง สภาพการทำงาน ภาระงาน การทำงานเป็นกะ เทคโนโลยี การตัดสินใจ สัมพันธภาพในที่ทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน และแม้ว่าผลของการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาแต่ก็มีผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นผลการศึกษาของ ทิพา หอมสวัสดิ์ (2543) ศึกษาความเครียดของครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ครูที่มีอายุราชการหรือประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ก็มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาคิดว่า ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดนั้น ที่ไม่มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาอื่นบางผลการศึกษา อาจเป็นเพราะว่า ความแตกต่างของลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้สูงอายุซึ่งเป็นประเด็นสำคัญต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ก็มีความสอดคล้องกับผลงานการศึกษาหลายผลการศึกษา ประเด็นที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน ย่อมเป็นผลให้ความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความเครียดที่แตกต่างมากที่สุด ได้แก่ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และอายุ ซึ่งพบว่า มีสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างกันในด้านสภาพการทำงาน ภาระงาน การทำงานเป็นกะ ความเสี่ยงจากการทำงาน เทคโนโลยี การตัดสินใจ สัมพันธภาพในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน และการเดินทาง ยกเว้นชั่วโมงการทำงานที่ไม่จะมีรายได้ ระยะเวลาการทำงาน และอายุที่แตกต่างกัน ก็มีความเครียดเรื่องชั่วโมงการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงานที่แสดงผลออกมาว่า ไม่มีความแตกต่างของความเครียดเกิดขึ้นในการทำงานก็สามารถอธิบายได้ว่า ชั่วโมงการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับกลุ่มประชากรทุกกลุ่ม ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลโดยทั่วไปย่อมคาดหวังที่จะทำงานตามชั่วโมงการทำงานที่กำหนดไว้ ถ้าทำงานในจำนวนชั่วโมงการทำงานที่มาก จะมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

๓. ปัจจัยส่วนบุคคลมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ประเด็นที่น่าสนใจคือ ตำแหน่งงาน ได้มีการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกำหนดให้กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มประชากรที่มีความใกล้ชิด และเผชิญหน้ากับผู้สูงอายุในช่วงการทำงานที่ยาวและทำงานกับผู้สูงอายุมากกว่า กลุ่มที่ 2 ซึ่งกำหนดให้เป็น กลุ่มประชากรที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้สูงอายุบางเวลา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความเครียดของประชากรในกลุ่มที่ 1 มีความเครียดมากกว่าประชากรในกลุ่มที่ 2 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีความแตกต่างกันแต่เมื่อวิเคราะห์ถึง ภาพรวมของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของประชากรทั้ง 2 กลุ่มนั้น มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาโดยย่อย พบว่า มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน มี 2 ปัจจัย ได้แก่ สภาพการทำงานและการเดินทาง

๔. ข้อคิดเห็นจากกลุ่มประชากร

สาเหตุของความเครียดในการทำงานพบว่าปัจจัยด้านการการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด โดยมีสาเหตุที่มาจาก ความเสี่ยงจากการทำงานค่อนข้างสูง กะการทำงานที่ยาว และการทำงานเป็นระยะเวลานานติดต่อกันที่กลุ่มประชากร, ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีสาเหตุมาจากมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และเกิดความไม่เข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน และพบว่ายังมีปัญหาด้านสุขภาพ ที่ได้ข้อเสนอที่เป็นสาเหตุของความเครียดที่เพิ่มเติม ปัญหาของความเครียดที่เกิดภาวะอารมณ์ฉุนเฉียวหงุดหงิดอยู่บ่อยครั้ง และเกิดอาการ



นอนไม่หลับ เครียดวิตกกังวล

วิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1.ใช้กิจกรรมนันทนาการในการคลายความเครียด เช่น การดูละคร ,การชมภาพยนตร์ ฟังเพลง, การออกกำลังกาย , การเดินซื้อของ, อ่านหนังสือ ,เดินทางไปพักผ่อนต่างจังหวัดกับครอบครัว , การเล่นกีฬา 2.ฝึกปฏิบัติทางจิตใจ เช่น การสวดมนต์ไหว้พระ,การนั่งสมาธิ,การสวดพระ ,การปล่อยวาง,ทำความเข้าใจกับปัญหาแล้วปล่อยวาง และ3. การจัดการความเครียดด้วยตัวเอง เช่น การอยู่คนเดียวเงียบๆเพื่อคิดทบทวนถึงปัญหา, การพูดคุยกับเพื่อน คนรู้ใจและครอบครัว, การคิดและมองโลกในแง่บวก, การยอมรับความแตกต่างระหว่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่ต้องมีการทำงานกับผู้สูงอายุโดยตรงทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แต่สาเหตุของความเครียดที่ค้นพบ ปรากฏว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานคือ

- สัมพันธภาพในที่ทำงานในข้อมูลเชิงสถิติ พบว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยในเรื่องของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาและการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับมากซึ่งความสอดคล้องกับข้อความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดที่ว่า สัมพันธภาพเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ในเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ความไม่เข้าใจกัน เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความรู้ความสามารถและเจ้านายไม่ให้ความสำคัญในการมอบหมายงาน

- การตัดสินใจ ซึ่งเป็นปัจจัยรองลงมาที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน กลุ่มประชากรที่อยู่ในตำแหน่งระดับล่างไม่สามารถตัดสินใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้เพราะต้องรอปรึกษาหัวหน้า ซึ่งทำให้เกิดความเครียด เพราะในการทำงานย่อมมีปัญหาหลายอย่างที่เกิดขึ้นหากไม่สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้ก็จะทำให้ต้องเก็บปัญหาเหล่านั้นไว้นานวัน ก็ส่งผลให้เกิดความเครียดและอาจจะเกิดความปทพร่องในการทำงานได้

- ความเสี่ยงจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในอันดับที่สาม ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากข้อมูลจากข้อคำถามปลายเปิดและข้อมูลเชิงสถิติ พบว่ากลุ่มประชากร มีความเครียดต่อทั้งการทำงานของตนเอง เช่น กลัวติดเชื้อติดจากผู้สูงอายุ จึงทำให้หลังจากเลิกงานต้องทำความสะอาดร่างกายทันที และความเครียดต่อผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเรื่องของการเกรงว่าผู้สูงอายุที่ดูแลตัวเองไม่ค่อยได้จะได้รับการเจ็บ เวลาต้องไปทำธุระส่วนตัวโดยกลุ่มประชากรที่มีความเครียด เรื่องความเสี่ยงจากการทำงานมากที่สุดคือ กลุ่มประชากรที่ต้องดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่ควรได้รับการจัดการและปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน โดยเฉพาะด้านสัมพันธภาพในองค์กรมีผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มประชากรมากควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการลดภาวะความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับการทำงานอย่างแท้จริง ในการพัฒนาด้านความสัมพันธ์ในองค์กร สามารถใช้กิจกรรมนันทนาการเป็นเครื่องมือในด้านสานสัมพันธ์ภาพการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการทุกคนเพื่อให้การทำงานบรรลุผลอย่างรวดเร็วและเป็นการลดภาวะความเครียดที่ต้องเผชิญ



กับปัญหาเฉพาะหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจได้

ด้านความเสี่ยงจากการทำงานกับคนชรา ควรมีการเสนอนโยบายเพื่อลดความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น เพิ่มความระมัดระวังในการทำงาน เพราะงานที่ต้องดูแลผู้สูงอายุต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ หรืออาจจะเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้นเพื่อที่จะสามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง และรวมทั้งการป้องกันการติดต่อเชื้อโรคจากผู้สูงอายุกับเจ้าหน้าที่ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด โดยพบว่า รายได้ ระยะเวลาในการทำงานและอายุ มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นกะ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน และนอกจากนี้ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงานพบว่า ไม่มีความแตกต่างของความเครียด ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงกลุ่มประชากรที่มีรายได้ ระยะเวลาในการทำงานและอายุที่ต่างกัน มีความเครียดในเรื่องกะการทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในที่ทำงานที่แตกต่างกัน สามารถชี้ให้เห็นถึงปัจจัยใน 2 ด้าน ที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันของกลุ่มประชากรเป็นต้นว่า ในเรื่องกะการทำงานควรมีการขอยกให้สั้ลงเพื่อลดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มประชากรทั้ง 3 กลุ่มที่มีรายได้ ระยะเวลาในการทำงานและอายุ ที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการลดความเครียดในการทำงานในกะที่ยาว

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่ง ได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1 เป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานกับผู้สูงอายุโดยตรงและมีลักษณะการทำงานที่ต้องใกล้ชิดกับผู้สูงอายุโดยตรงและต้องทำงานกับผู้สูงอายุตลอดเวลา ประชากรกลุ่มที่ 2 เป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานกับผู้สูงอายุโดยตรงเช่นเดียวกัน แต่เป็นการทำงานกับผู้สูงอายุบางเวลาเท่านั้น ทำให้การแปรผลของค่าเฉลี่ยของความเครียดของกลุ่มที่ 1 มีค่าเฉลี่ยของความเครียดมากกว่ากลุ่มที่ 2 ซึ่งกลุ่มที่ 1 ทำงานอยู่ในตำแหน่ง พี่เลี้ยงคนชรา พยาบาลวิชาชีพ และนักกายภาพบำบัด ดังนั้น ในการแก้ไขปัญหาคความเครียดที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานควรให้การแก้ไขกับกลุ่มประชากรที่ 1 ก่อน เพราะมีระดับความเครียดที่สูงกว่าเนื่องจากจะต้องทำงานกับผู้สูงอายุตลอดเวลา แนวทางในการแก้ไขความเครียดในการทำงาน เช่น เพิ่มเวลาการพักผ่อนระหว่างการทำงานให้มากขึ้น จัดแบ่งภาระงานให้เหมาะสมและมีการส่งเสริมกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มที่ 1 ให้มากขึ้น เป็นต้น

ข้อเสนอต่อหน่วยงาน ในการพัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างพนักงานและหัวหน้าให้มีความเข้าใจกัน โดยการใช้ช่องทางสนทนาการ หรือกระดานแสดงความคิดเห็นต่างๆ เพื่อบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประเด็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาค้างต่อไปคือ พฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน เพราะในเรื่องนี้เป็นการนำเสนอสาเหตุโดยรวม เลือกลมาเพียงบางสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด จากการเข้าถึงพื้นที่ผู้ศึกษาที่มีความเห็นว่าควรนำปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้สูงอายุมาเป็นตัวกำหนดในตัวแปรเพื่อหาระดับของความเครียด

2. นำผลการศึกษาที่พบไปเปรียบเทียบกับศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุที่อื่นในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เนื่องจากมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน เพื่อศึกษาว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้นมีสาเหตุเดียวกันหรือไม่ หากผลที่ได้มีสาเหตุของความเครียดที่เหมือนกันก็ควรจะได้รับ การปรับปรุงแก้ไข หรือออกนโยบายในการแก้ไขปัญหาคความเครียดอย่างทั่วถึง



รายการอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2542). *การพัฒนาแบบประเมินวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: ทีคอม.
- จำลอง ดิษยวณิช, และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2445). *ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพ*. เชียงใหม่ : เชียงใหม่โรงพิมพ์และศิลป์.
- ฉันทนิช อัครวนนท์. (2548). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ประเวศ วะสี. (2548). *วิถีคลายเครียด*. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2549). *การฉายภาพประชากรของประเทศไทยพ.ศ. 2548-2568*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ. (2540). *การศึกษาความต้องการผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ในอีก 2 ทศวรรษหน้า*. การส่งเสริมสุขภาพ.
- อมรรัตน์ เบญจางคประดิษฐ์และคณะ. (2542) *ความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลเบตง*. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- อำนวย มหาวิไล และคณะ. (2542). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกำแพงเพชร*. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- วรรณวิภา ทิวนันทกร. (2548). *ลักษณะบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรค: กรณีศึกษาเฉพาะนักธุรกิจอิสระองค์กรหนึ่งของบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด*. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- กำธร พรหมณโสภา. (2543). *ผลกระทบของความเครียด*. [Online] Available : <http://snr.ac.th/elearning/kamtorn/reference.htm> [2555, กรกฎาคม 26].
- จำลอง เกื้อสกุล. (2554). *การจัดการความเครียดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน*. [Online] Available : <http://www.training.nida.ac.th/blog/index.php?> [2555, กรกฎาคม 26].