

ความเครียดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามแนวคิด Demand-Control Model

Job stress of employees in Songkhla province: Work-related factors in Demand-Control Model

กานดา จันทร์ແย้ม

Kanda Janyam

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา 90112

Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, Songkhla 90112, Thailand

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23 July 2015

Received in revised form 17 December 2015

Accepted 19 December 2015

Keywords:

demand-control model,

job stress,

work related variables

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the job stress of people with different occupations according to the demand-control model, and to compare the work related factors of job stress classified according to employees' personal characteristics. The sample consisted of 1,094 employees in seven occupations in Songkhla province. The data were collected using a Thai version of the Job Content Questionnaire, and analyzed using frequency, percentage, and one-way ANOVA. The results revealed that most of the subjects were in the low-strain group. Considering the job stress of each occupation, the highest proportion of employees in the occupations of university staff, teacher, police officer, soldier, nurse, and service business employee was in the low-strain group. However, factory employee was the only occupation with the highest proportion of employees in the high-strain group. Additionally, it was found that the work-related factors of job stress classified according to personal characteristics were statistically different in all variables, namely, occupation, gender, age, marital status, education, income, work experience, and employment status.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเครียดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ตามแนวคิด Demand-Control Model และเปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา จำนวน 1,094 คน จาก 7 อาชีพ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ และ One-way ANOVA ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ เมื่อพิจารณาความเครียด

จากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพ พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัย ครู ตำรวจ ทหาร พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มความเครียด ต่ำมากที่สุด อย่างไรก็ตามพบว่า มีเพียงผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มความเครียดต้นสูงมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้านแพร่ ໄได้แก่ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชญากรรม และตำแหน่งหน้าที่

คำสำคัญ: แบบจำลอง Demand-Control ความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

บทนำ

ความเครียดจากการทำงาน เป็นการตอบสนองของบุคคล ในภาวะที่จิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เป็นผลให้เกิดความรุนแรงทางจิต เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและจิต รวมถึงอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนอาจทำให้ประสาทิชิกาฟในการทำงานลดลงด้วย (Cooper & Marsal, 1978; National Institute for Occupational Safety and Health, 2012) ความเครียดจากการทำงานเป็นหัวข้อนึงที่กำลังเป็นที่สนใจในปัจจุบันทั่วในระดับสากล และประเทศไทย โดยในช่วงสองถึงสามทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก (Belkic, Baker, Landsbergis, & Schnall, 2004; De Lange, Bongers, Houtman, Kompier, & Taris, 2003; Karasek & Theorell, 1990; Kivimaki, Theorell, Vahtera, & Westerlund, 2008; Siegrist, 1996; Stansfeld & Candy, 2006; Van der Doef & Maes, 1999) ทั้งนี้ สำนักงานแรงงานนานาชาติ (International Labour Organization: ILO) ได้ชี้ว่า ความเครียดเป็นปัจจัยการณ์ที่รับรู้ได้ในสังคมซึ่งมักจะมีความเที่ยวนี้อยู่ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน ในปัจจุบันความเครียดจากการทำงานเป็นประเด็นหนึ่งที่มีการวิจัยและพูดว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคลและองค์การ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลความเครียดมีผลกระทบทางลบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ในขณะที่ในระดับองค์การ ความเครียดนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง อัตราของการบาดเจ็บและอุบัติเหตุสูงขึ้น (ILO, 2012) นอกจากนี้ สำนักงานแรงงานนานาชาติยังได้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงานถือเป็นความเจ็บป่วยที่รุนแรงต่อภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม เป็นอุปสรรคต่อการผลิตเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มความเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคที่เกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ (Karasek, Ahlbom, Baker, & Marxer, 1981; Karasek, Schwartz, & Theorell, 1988) ทั้งยังเพิ่มความเสี่ยงในกลุ่มความดันโลหิตสูง (Brisson et al., 1999) และพบว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน โดยแสดงออกในรูปของความวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ อาการซึมเศร้า (Shankar & Famuyiwa, 1991; Virtanen et al., 2007) รวมทั้ง

ปัญหาต่อเนื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางสุขภาพอาทิ การสูบบุหรี่ การไม่ออกกำลังกาย นอนไม่หลับ การกินมากกว่าปกติ และผลต่อเนื่องต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผลกระทบต่อองค์การ อาทิ อัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน (Karasek & Theorell, 1990) และคุณภาพของผลงานลดลง (Gilboa, Cooper, Fried, & Shirom, 2008; ILO, 2012) เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ลักษณะและองค์การ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนี้ หากมิได้มาจากการปฏิบัติงาน สามารถขัดให้หมดไปได้ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่หากเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถจัดการได้และเรื่อยรังเป็นเวลาyanan ก็จะส่งผลกระทบต่อความพำสุขของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนความยืนยาวของชีวิต โดยในการศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ผ่านมา แนวคิดแบบจำลอง Demand-Control Model ของ Robert Karasek เป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในการศึกษาความเครียดในการทำงานในช่วงกว่า 3 ทศวรรษที่ผ่านมา มีการพัฒนาแบบประเมินที่เป็นมาตรฐานสามารถประเมินความเครียดได้ในระดับนานาชาติรวมทั้งประเทศไทย (De Lange et al., 2003; Karasek, 1998; พิชญา, 2552)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แนวคิดตามแบบจำลอง Demand-Control Model เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่าลักษณะงานในปัจจุบันว่ามีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร และงานในแต่ละอาชีพมีระดับความเครียดเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ออกแบบงาน รวมทั้งเงื่อนไขการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยป้องกันความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นการบำรุงรักษาผู้ปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การได้อีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆ ในจังหวัดสงขลา ตามแนวคิด Demand–Control Model และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นความเครียดระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีอาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และสถานภาพการทำงาน แตกต่างกัน

แนวคิดและการวิจัย

งานวิจัยรังส์นี้ ใช้แนวคิดความเครียดจากการทำงาน ตามแนวคิดแบบจำลอง Demand – Control ของ Karasek ซึ่ง เป็นแนวคิดหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางในการศึกษา ความเครียดจากการทำงานในระดับนานาชาติในช่วงกว่าสาม ทศวรรษที่ผ่านมา (De Jonge, Bosma, Peterc, & Siegrist, 2000; De Lange et al., 2003; Karasek et al., 1981; Karasek & Theorell, 1990) ซึ่งแนวคิดนี้ได้ก่อตัวถึงมิติหลัก 2 มิติที่เป็น สาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ มิติของอำนาจการ ควบคุมงาน (Decision Latitude) และการเรียกร้องของงาน (Job Demand) โดยแบบจำลองนี้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการไม่สมดุลของอำนาจการ ควบคุมงาน และการเรียกร้องจากงาน โดยอำนาจการควบคุม งานประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในงาน ได้แก่ โอกาสเรียนรู้สู่ใหม่ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การใช้ ทักษะที่มีความหลากหลาย การพัฒนาศักยภาพในตนเองความ ถาวรหน้า และการตัดสินใจในงาน ได้แก่ อิสระในการตัดสินใจ โอกาสแสดงความคิดเห็นและความสำคัญของการตัดสินใจต่อ กลุ่มหรือองค์การ สำหรับการเรียกร้องจากงานประกอบด้วย ความกดดันจากเวลา ปริมาณงาน ปริมาณภารกิจ การใช้แรง กาย และความกดดันจากการณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการถูก ขัดจังหวะ ความขัดแย้ง และงานล่าช้าจากการรอดอยู่อื่น (Karasek, 1998)

แนวคิดแบบจำลอง Demand-Control ของ Karasek (1998) แบ่งกลุ่มความเครียดจากการทำงานได้ 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่ม Active Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้องจาก งานสูง และในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอำนาจการควบคุมงานสูง ด้วยเช่นกัน งานในลักษณะนี้จะก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่ม Passive Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้อง จากการต่อ และขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอำนาจการควบคุม งานต่ำด้วยเช่นกัน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่ม Low Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้อง จากการต่อ แต่ผู้ที่ทำงานมีอำนาจในการควบคุมงานสูง กลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

กลุ่ม High Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้อง จากการงานสูง แต่ผู้ที่ทำงานอำนาจในการควบคุมงานต่ำ ซึ่ง จะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง เพราะจะต้องทำงาน ต้องการผลงานและไม่สามารถต่อรองได้

ทั้งนี้ ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาแบบวัด ความเครียดตามแนวคิด Demand-Control Model เป็นแบบ ประเมินมาตรฐาน และสามารถใช้วัดกับผู้ปฏิบัติงานในทุก อาชีพ (พิชญา, 2552)

จากแนวคิด Demand-Control Model ซึ่งผู้วิจัยได้นำมา ใช้เป็นแนวคิดหลักในครั้งนี้ โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้ อายุงาน และตำแหน่งหน้าที่ และตัวแปรตาม คือ ปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 6 ปัจจัย ได้แก่ อำนาจควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม การเรียกร้องจากงานทางกาย การสนับสนุนทางสังคม งาน มั่นคง และสิ่งคุกคามสุขภาพในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารังส์นี้ เป็นผู้ที่ทำงานใน หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในจังหวัดสงขลา ที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จาก ผู้ปฏิบัติงานใน 7 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาล อุตสาหกรรม บุคลากรในมหาวิทยาลัย ครู ทหาร พยาบาล ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุม ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดในแต่ละหน่วย งาน ผู้วิจัยจึงกำหนดโควตา กลุ่มอาชีพละ 200 คน รวมทั้งสิ้น 1,400 คน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการขอความอนุเคราะห์จากหน่วย งานต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัย สร้างแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่อนุญาตให้เก็บรวบรวม ข้อมูล และนัดเวลาอรับกลับ โดยดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงตุลาคม 2555

จากแบบสอบถามจำนวน 1,400 ฉบับที่ส่งไป ได้รับ แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 1,094 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.14 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ดังนั้นในการวิจัยรังส์นี้ จึงใช้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,094 คนในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยรังส์นี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อาชีพ เพศ

อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน
อายุงาน รายได้

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดจากการทำงาน

การศึกษาครั้งนี้ได้นำ Job Content Questionnaire (JCQ) ฉบับภาษาไทย ซึ่งพัฒนาโดย พิชญा (2552) มาใช้ประเมินความเครียดจากการทำงาน โดยแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) อำนาจควบคุมงาน 9 ข้อ 2) การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม 13 ข้อ 3) การเรียกร้องจากงานทางกาย 3 ข้อ 4) การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 4 ข้อ และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 4 ข้อ โดย 4 องค์ประกอบนี้ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ จาก 1 ไม่เห็นด้วยมาก จนถึง 4 เห็นด้วยมาก 5) งานมั่นคง 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ จาก 1 คือ ไม่ใช่ เลิกจ้างบ่อย ๆ จนถึง 4 คือ มีงานทำสม่ำเสมอตลอดปี และ 6) สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน 8 ข้อ แบ่งเป็น 3 ระดับ จาก 1 คือ ไม่มีปัญหา จนถึง 3 คือ มี หรือ เป็นปัญหามาก เกิดขึ้นจากการประเมินแต่ละองค์ประกอบจาก การนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเบอร์เซ็นต์ ใกล้ 100% โดยตัดคะแนนความเครียดจากค่าเบอร์เซ็นต์ใกล้ 100% ยกเว้น ด้านอำนาจควบคุมงานตัดคะแนนความเครียดจากค่าเบอร์เซ็นต์ใกล้ 100% ที่ 25

การวิเคราะห์ข้อมูล

ផ្លូវយិវិករាជៈខ្លួនឯុទ្ធលើសភិនាការ

- ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและความเครียดจากการทำงาน
- One-way ANOVA เปรียบเทียบปัจจัยระดับความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนก ตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ຄັກໝາຍະທົ່ວໄປຂອງກລົມຕົວອຍ່າງ

จากการคุ้มตัวอย่าง จำนวน 1,094 คน พบว่า มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสูงถึง 75.0% และพยาบาลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.10 เท่ากัน มากกว่าครึ่ง (53.10%) เป็นเพศชาย สถานภาพสมรสโสด ร้อยละ 53.90 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป ร้อยละ 59.19 มีอายุระหว่าง 31-39 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 30.50 ส่วนใหญ่มี

ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 56.18 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 42.83 เก็บสามในสี่ (73.52%) มีสถานภาพการทำงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน

ความเครียดจากทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ตามแนวคิด *Demand – Control Model*

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความเครียดแบบ High Strain Jobs มากที่สุด รองลงมาคือ Active Jobs กลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัย ครู และตำรวจ พบว่า มีลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือ มีสัดส่วนของบุคลากรจัดอยู่ในความเครียดแบบ Low Strain Jobs มากที่สุด รองลงมาคือ Active Jobs สำหรับอาชีวะ ทหาร พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ พบว่ามีลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือ มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม Low Strain Jobs มากที่สุด รองลงมาคือ Passive Jobs ที่นี่ได้ยกกัน รายละเอียดตามที่แสดงในตารางที่ 1

เปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำางานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นที่ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกตัวแปร แสดงดังตารางที่ 2

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความเครียดจากทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ตาม
แนวคิด *Demand–Control Model*

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,094 คน จาก 7 อาชีพ พบว่า กลุ่มนบุคลากรรมทางวิทยาลัย ครู ตำรวจ ทหาร พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ มีสัดส่วนของ ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม Low Strain Jobs มากที่สุด โดยงานใน กลุ่ม Low Strain Jobs ตามแนวคิด Demand-Control Model เป็นลักษณะงานที่มีความเครียดในระดับต่ำ งานในกลุ่มนี้เป็น งานที่ทำแล้วมีความสุข (Karasek, 1998) แต่หากมองในแง่ของ การเพิ่มผลผลิตแล้วไม่เป็นผลดีต่อองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากแม้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีความเครียดต่ำ แต่หากพิจารณาในแง่ของ ศักยภาพการทำงานแล้วจะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ใช้ ศักยภาพอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่มี อำนาจในการควบคุมงานสูง ผลผลิตที่ได้จากการทำงานจึงอาจ

ไม่ใช่ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ อีกทั้งในระยะยาวอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเสื่อมชา และหมดแรงจูงใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Taris, De Lange, Kompier, Schaufeli, and Schreurs (2003) ที่ชี้ว่างานในกลุ่ม Low Strain Jobs สามารถนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ขวางกั้นแรงกระตุ้นการเรียนรู้หรือพัฒนาตนของผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตันเองประสบความสำเร็จ และมีแรงจูงใจในการทำงาน คืองานที่มีลักษณะที่มีอำนาจควบคุมงานสูงและมีการเรียกร้องจากงานสูง เป็นงานที่ส่งเสริมความสามารถและการเพิ่มผลิต (Dollard, De Jonge, Winefield, & Winefield, 2000) ซึ่งลักษณะงานเหล่านี้ไม่ได้ก่อให้เกิดความเครียดสูงในการทำงานแต่จะทำให้การพัฒนาศักยภาพตนของของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย (Maslach, 1998) อย่างไรก็ตามพบว่า มีเพียงผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มความเครียดระดับสูง (High Strain Jobs) ซึ่งถือได้ว่าเป็นความเครียดในระดับที่มีความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพจิต (ILO, 2012; Karasek et al., 1981; Schnall, Baker, & Landbergis, 1994) ซึ่งงานมีลักษณะที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำแต่มีการเรียกร้องจากงานทางกายและจิตสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Karasek (1979, 1998) ที่ชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานในระบบสายพานหรือเครื่องจักรจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดสูง ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการในโรงงานอุตสาหกรรมนั้นมีลักษณะที่เป็นงานที่ต้องผลิตให้ทันกับความต้องการของลูกค้า จึงอาจทำให้ในช่วงที่มีการเร่งผลิต

ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จึงอาจเป็นเหตุผลให้มีอำนาจในการควบคุมงานต่ำในขณะที่มีการเรียกร้องจากงานสูง ทั้งให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดจากการทำงานขั้นแนวกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน ดังนี้

อาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 ทุกด้าน โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนอำนาจการควบคุมงานน้อยที่สุด ขณะที่มีการเรียกร้องจากงานทางกายและจิตสูงที่สุด รวมทั้งสิ่งคุกคามสุขภาพในงานมากที่สุด จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงานในลักษณะที่มีความเครียดสูงมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Karasek (1979) ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในระบบสายพาน หรือเครื่องจักร ที่ต้องทำงานตามความต้องการผลงาน ไม่สามารถต่อรองได้ จะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดสูง (High Strain Jobs) สอดคล้องผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เช่นกันที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของความเครียดสูง (High Strain Jobs) มากที่สุด (ตารางที่ 1) ซึ่งถือเป็นความเครียดที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาทั้งสุขภาพกายและจิต (Karasek et al., 1981; Schnall et al., 1994) จึงเป็นเรื่องที่องค์การ จะต้องให้ความสำคัญใน

ตารางที่ 1 ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิด Demand-Control Model จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	Active Jobs	Low Strain	Passive Jobs	High Strain	รวม(%)
	จำนวน(%)	จำนวน(%)	จำนวน(%)	จำนวน(%)	
ผู้ปฏิบัติงานโรงงาน	55(27.5)	53(26.5)	25(12.5)	67(33.5)	200(100)
บุคลากรในมหาวิทยาลัย	33(22.7)	109(57.2)	2(1.4)	1(0.7)	145(100)
ครู	35(21.9)	123(76.9)	2(1.2)	0(0)	160(100)
พยาบาล	6(4.0)	114(76.0)	30(20.0)	0(0)	150(100)
ตำรวจ	15(30.6)	26(53.0)	7(14.3)	1(2.0)	49(100)
ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ	26(13.7)	111(58.4)	50(26.3)	3(1.6)	190(100)
รวม	200(18.3)	670(61.2)	147(13.4)	77(7.1)	1,094(100)

ตารางที่ 2 ญี่รรบบที่บ่งชี้ถึงความเครียดที่เกี่ยวของภารกิจงานที่มีผลต่อความสั่งบุคคล

ตัวแปร	ค่าทางบุคคล			ค่าทางความมุ่งมา			ภารกิจของงานที่บ่งชี้ให้รวม			ภารกิจของงานทางภาค					
	ค่า	S.D.	n	Value	Sign.	ค่า	S.D.	n	Value	Sign.	ค่า	S.D.	n	Value	Sig.
เพศ				4.27***	.000				1.49	.134				3.72***	.000
ชีว	55.20	12.22	577	49.53	12.22	577			8.03	2.20	577				
หญิง	52.28	10.39	517	48.94	10.38	517			7.54	2.13	517				
อาชีว				52.2***	.000				19.43***	.000				27.26***	.000
ผู้ปฏิบัติงานประจำ	45.45	17.82	200	53.07	6.08	200			8.99	2.66	200				
บุคลิกภาพวิทยาลัย	61.79	6.95	145	49.27	6.72	145			8.48	2.08	145				
ศรี	61.35	6.76	160	48.87	6.08	160			8.21	2.10	160				
พหุร	50.33	6.76	150	46.71	5.45	150			6.94	1.58	150				
พยาบาล	52.85	7.93	200	47.97	6.61	200			7.03	1.79	200				
ดีกรี	55.46	8.16	49	50.65	5.69	49			7.85	1.71	49				
ผู้ปฏิบัติงานบริการ	51.57	7.93	190	48.53	6.01	190			7.18	1.83	190				
อายุ				34.85***	.000				5.91***	.000				3.89**	.008
น้อยกว่า 30 ปี	49.17	13.26	394	49.23	5.66	394			8.10	2.52	394				
31 - 39 ปี	55.45	10.58	266	48.81	7.43	266			7.69	2.23	266				
40 - 49 ปี	56.74	8.87	289	50.40	6.58	289			7.64	1.70	289				
50 ปี ถ้วนไป	56.40	8.31	145	47.82	6.05	145			7.54	1.87	145				
สถานภาพสมรส				1.65	.098				0.17	.863				6.47***	.000
โสด	54.16	12.53	629	49.24	6.55	629			8.16	2.26	629				
สมรส	53.04	9.83	460	49.31	6.36	460			7.33	1.97	460				
ภารกิจทาง				13.18***	.000				2.52*	.011				5.50***	.000
ด้านภารกิจทาง	48.20	12.85	444	49.84	6.13	444			8.25	2.15	444				
ภารกิจทางสัมภาร์	57.41	8.66	644	48.85	6.67	644			7.51	2.16	644				
บุคลิกภาพภารกิจทาง				18.49***	.000				7.94***	.000				11.01***	.000
น้อยกว่า 10 ปี	51.59	13.17	613	49.94	6.48	613			8.08	2.33	613				
10-19 ปี	55.11	8.88	224	48.25	6.81	224			7.40	1.96	224				
20 ปี ถ้วนไป	56.70	7.80	254	48.49	5.93	254			7.52	1.88	254				
ภารกิจ				45.25***	.000				0.45	.715				10.35***	.000
น้อยกว่า 10000 บาท	50.42	9.49	225	47.99	7.10	225			7.16	1.84	225				
10,000 - 14,999 บาท	54.34	7.46	173	48.65	6.36	173			7.05	2.14	173				
15,000 - 19,999 บาท	58.10	8.04	128	48.25	5.95	128			7.35	2.21	128				
20,000 บาท ขึ้นไป	57.79	7.54	394	48.49	5.75	394			7.88	1.89	394				
สถานภาพภารกิจทาง				6.85***	.000				2.53*	.011				2.33*	.020
ผู้บริหาร	55.40	9.18	797	48.97	6.71	797			7.70	1.95	797				
ผู้ปฏิบัติงาน	48.91	15.22	287	50.01	5.68	293			8.10	2.70	293				

หมายเหตุ: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

ตารางที่ 2 (ต่อ)

เพศ	ตัวแปร	การสนับสนุนทางด้านภัย			ภัยมีภัย			สังคมตามภัย										
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	n	Value	Sig.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	n	Value	Sig.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	n	Value	Sig.		
ชาย	48.76	12.23	577	2.35*	.018	14.98	1.81	577	.39	.691	13.42	4.15	577	3.98***	.000			
หญิง	46.91	13.55	517	192.7***	.000	14.93	1.88	517	10.19***	.000	12.46	3.84	517	27.07***	.000			
อาชีพ	ผู้ประกอบการ	53.11	11.26	200	15.32	1.31	200	10.19***	.000	15.52	3.62	200	13.13	4.45	145			
	ลูกค้าของอาชีพ	42.02	11.79	145	14.28	1.55	145	12.75	4.49	160	15.49	1.89	150	11.08	2.63	150		
คุ้ม	27.40	7.71	160	14.80	1.67	160	15.26	1.78	200	11.72	3.32	200	9.12	4.9	49			
พนักงาน	52.62	5.98	150	15.49	1.89	150	14.93	2.64	49	11.57	3.79	49	8.35	200	200			
พนักงาน	53.35	8.35	200	15.26	1.78	200	14.49	2.17	190	11.9***	.000	13.53	3.90	190	1.95	.119		
ผู้ประกอบการ	53.35	9.12	49	14.93	2.64	49	17.73***	.000	14.57	1.92	394	13.30	3.96	394	53.24	7.36	190	
อาชีพ	49.73	10.83	394	14.93	1.69	266	14.93	1.69	266	12.83	3.83	266	31 - 39 ปี	46.61	13.36	266		
	40 - 49 ปี	49.71	13.08	289	15.35	1.81	289	15.28	1.79	145	12.93	4.06	289	50 ปี ขึ้นไป	41.60	14.61	145	
สถานภาพสังคม		10.71***	.000	10.71***	.000	10.71***	.000	10.71***	.000	8.00***	.000	12.40	4.48	145	3.37***	.000		
โสด	44.64	14.13	629	14.59	1.83	629	15.47	1.74	460	6.21***	.000	13.32	4.13	629	52.29	9.40	460	
สมรส		10.64***	.000	19.36***	.000	19.36***	.000	19.36***	.000	11.95***	.000	12.49	3.86	460	52.27	8.64	444	
การศึกษา	ผู้ที่ก้าวขึ้นเรียนต่อ	44.81	14.43	644	14.68	1.99	644	15.35	1.55	444	6.21***	.000	13.86	3.92	444	49.61	12.49	644
	ปรับปรุงตัวชั้นปูน	47.90	12.43	224	15.34	1.40	224	15.20	1.89	254	11.95***	.000	12.33	3.97	644	43.71	13.44	254
รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา 10 ปี	49.61	12.49	613	14.72	1.94	613	15.20	1.89	254	9.83***	.000	13.39	3.96	613	10-19 ปี	47.90	12.43
	นักศึกษา 20 ปี ขึ้นไป	43.71	13.44	254	15.20	1.89	254	15.34	1.40	224	12.67	3.98	224	20.000 บาท ขึ้นไป	41.64	14.02	224	
ส่วนภาพรวมทั้งหมด	นักศึกษา 10000 บาท	52.12	9.46	225	14.38	2.38	225	14.69	1.89	173	12.41	3.83	225	10,000 - 14,999 บาท	52.93	8.51	173	
	15,000 - 19,999 บาท	47.07	12.91	128	15.31	1.44	128	15.10	1.68	394	12.23	4.12	254	20,000 บาท ขึ้นไป	41.64	14.02	254	
ส่วนภาพรวมทั้งหมด	ผู้ประกอบการ	47.50	13.71	797	14.94	1.88	797	15.04	1.67	293	12.60	4.23	394	ผู้ประกอบการ	48.95	10.38	293	
	ผู้บริโภค	48.95	10.38	293	14.94	1.88	797	15.04	1.67	293	12.61	3.86	293	ผู้บริโภค	47.50	13.71	293	

หมายเหตุ: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

การศึกษาลิงสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อผู้ปฏิบัติงาน และองค์การ

เพศ พนวิ่ง เผศหญิงและเพศชายมีคะแนนค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ปัจจัย ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากการงานทางกาย สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ทั้งสี่ปัจจัย จากผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า การทำงานของเพศชายมีลักษณะของการพัฒนาทักษะในงาน ได้แก่ โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ โอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ โอกาสใช้ทักษะที่มีความหลากหลาย โอกาสพัฒนาทักษะภาพในตนเอง โอกาสก้าวหน้า และการตัดสินใจในงานและความสำคัญของการตัดสินใจต่อกัน หรือองค์การ รวมทั้งมี ความกดดันจากเวลา ปริมาณงาน ปริมาณภารกิจ และการใช้แรงกาย สูงกว่าเพศหญิง จึงเป็นผลให้ปัจจัยด้านสิ่งคุกคามสุขภาพในงานสูงกว่าเพศหญิงตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงอาจพิจารณาได้ว่าลักษณะงานของเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะเป็นภาระต่อรือร้น (Active Jobs) สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด Demand-Control Model ที่ชี้ว่างานที่มีการเรียกร้องจากการงานสูง ในขณะที่ทำงานมีอำนาจควบคุมงานสูง จะเป็นงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อรือร้น อีกทั้งพบว่าเพศชายมีคะแนนของการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งตามแนวคิด Demand-Control Model ที่ชี้ว่าการสนับสนุนให้กำลังใจจากหัวหน้างาน และเพื่อร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ (Karasek, 1998) จึงอาจกล่าวได้ว่าเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง ลดลงจากการศึกษาของ Herrero, Ritzel, Rodriguez, and Saldana (2012) ที่พบว่าเพศชายมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง

อายุ พนวิ่ง อายุที่แตกต่างกันมีคะแนนค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ตัวแปร ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากการงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคม และงานมั่นคง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการเรียกร้องจากการงานทางกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 40–49 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของอำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากการงานทางจิตใจ และงานที่มั่นคงสูงที่สุด ขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ

น้อยกว่า 30 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของการเรียกร้องจากการงานทางกาย และการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40–49 มีแนวโน้มที่จะมีลักษณะการทำงานที่อยู่ในกลุ่มความกระตือรือร้น (Active Jobs) ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีแนวโน้มที่จะมีลักษณะการทำงานอยู่ในกลุ่มความเครียดสูง (High Strain Jobs) ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ ผู้ที่มีอายุน้อยอยู่ในช่วงที่เพิ่งเริ่นต้นทำงาน ต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการทำงาน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีอำนาจการควบคุมงานน้อยกว่าคนที่มีอายุมากกว่าที่มีการเรียนรู้และมีความเข้าใจในงานมากขึ้น ช่วยให้สามารถจัดการกับความกดดันต่างๆ ได้ดีตามรูป局面ที่สูงขึ้น (Maslach & Jackson 1986; ปราริร์, 2547) ลดลงด้วยกัน งานวิจัยของสิริพร (2545) ที่ชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มความเครียดสูงน่องจากยังมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานน้อย จึงมีทักษะในการจัดการกับปัญหาต่างๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่า

สถานภาพสมรส พนวิ่ง สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3 ปัจจัย ได้แก่ การเรียกร้องจากการงานทางกาย การสนับสนุนทางสังคม และงานมั่นคง โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยการเรียกร้องจากการงานทางกายสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่สมรสแล้ว ขณะที่ค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนทางสังคม และงานมั่นคง ต่ำกว่า จากการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่ผู้ที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีความรับผิดชอบในงาน และเห็นว่างานมีความสำคัญ อีกทั้งอาจมีภาระความรับผิดชอบด้านครอบครัวเพิ่มขึ้น จึงมีความสมม่ำเสมอในการทำงาน และมีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด ลดลงด้วยกับการศึกษาของ Maslach and Jackson (1986) และ Robbins (1991) ที่พบว่า บุคคลที่เป็นโสด จะมีความเห็นอย่างหน่ายสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากคู่สมรสคืนช่วยแบ่งเบาปัญหาหรือความเครียดต่างๆ ช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งในจิตใจได้และเติ่งต่อความลื้มเหลวและความผิดหวังในงาน ได้น้อยกว่าบุคคลที่เป็นโสด จึงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีการเรียกร้องจากการงานทางกายต่ำกว่า ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกว่างานมีความมั่นคง สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกปัจจัย โดยพบว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของการเรียกร้องจากการงานด้านจิตใจ การเรียกร้องจากการงานทางกาย และการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด ขณะที่ผู้ป่วยบัตติงงานที่มีอายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไปมีอำนาจการควบคุมงานสูงที่สุด และผู้ป่วยบัตติงงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10–19 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของงานมั่นคงสูงที่สุด จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 10 ปีมีโอกาสที่จะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีอายุงานมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้ผู้ป่วยบัตติงงานเพิ่มพูนทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถลดลงของเห็นแนวทางในการปฎิบัติงานได้อย่างชัดเจนขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้ป่วยบัตติงงานมีความต้านทานต่อความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ (Duane & Sydney, 1998) ซึ่งเมื่ออายุงานมากขึ้นกินกว่า 10 ปีผู้ป่วยบัตติงงานผ่านการประเมินการปฎิบัติงานจากหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพและความสามารถของตนเอง จึงทำให้รู้สึกมั่นคงมากขึ้น และอำนวยการควบคุมงานก็สูงขึ้นตามประสบการณ์ที่สูงขึ้นไปด้วย

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4 ตัวแปร ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากการงานทางกายสูงที่สุด ผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้ 15,000–19,999 บาท มีคะแนนเฉลี่ยอำนาจการควบคุมงาน และงานมั่นคงสูงที่สุด ผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีการเรียกร้องจากการงานทางกายสูงที่สุด และผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้ 10,000–14,999 บาท มีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้ 15,000–19,999 บาท มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้ในกลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าผู้ที่มีรายได้ 15,000–19,999 บาทนั้นเป็นผู้ที่ทำงานมาได้ระยะหนึ่งแล้ว ไม่ใช่ผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงเริ่มที่จะปรับตัวในการทำงานได้ การเรียนรู้ที่ผ่านมาอาจช่วยให้เห็นโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ได้พัฒนาทักษะ จนสามารถจัดการกับงานของตนเองได้ (Duane & Sydney, 1998) จึงทำให้คะแนนของอำนาจการควบคุมงานสูงที่สุด ขณะที่ผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้น้อยกว่าอาจเป็นผู้ป่วยบัตติงงานที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน หรือมี

ตำแหน่งในระดับที่ต่ำกว่า ที่ต้องฝึกฝนหรือเรียนรู้จากหัวหน้างานหรือผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุให้มีคะแนนการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด ขณะที่ผู้ป่วยบัตติงงานที่มีรายได้มากขึ้นอาจมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้นต้องทำงานมากขึ้น จึงอาจเป็นสาเหตุให้มีการเรียกร้องจากการงานทางกายสูง

สถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ป่วยบัตติงงานที่มีตำแหน่งหน้าที่การทำงานแตกต่างกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ปัจจัย ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน และสิ่งคุกคาม สุขภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การเรียกร้องจากการงานด้านจิตใจรวมและการเรียกร้องจากการงานทางกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นผู้ป่วยบัตติงงานมีค่าเฉลี่ยของอำนาจการควบคุมงานต่ำกว่าผู้บริหาร ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของการเรียกร้องจากการงานด้านจิตใจรวม การเรียกร้องจากการงานทางกายและสิ่งคุกคามสุขภาพในการทำงานสูงกว่า จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับผู้ป่วยบัตติงงานมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าผู้ป่วยบัตติงงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับผู้ป่วยบัตติงบริหาร ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้าง เป็นงานที่เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การบริหารจัดการ ให้งานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ งานจึงเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะที่หลากหลาย การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ผู้ป่วยบัตติงงานต้องทำงานภายใต้การควบคุมคุณภาพของผู้บริหาร จึงมีอำนาจการควบคุมงานที่ต่ำกว่าและต้องทำงานได้มาตรฐานตามที่กำหนด ซึ่งอาจจะมีทั้งความกดดันด้านเวลา และปริมาณงานทำให้มีการเรียกร้องจากการงานที่มากขึ้น แต่ทางกายที่สูงกว่าจึงย่อมที่จะมีสิ่งคุกคามต่อสุขภาพสูงกว่าตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า การปฎิบัติงานในสถานะที่แตกต่างกันของผู้ป่วยบัตติงงาน และผู้บริหาร มักจะทำให้แตกต่างกันในแง่ของบทบาทและความมีเอกสารลักษณ์ของตนเอง (Dubin, Champoux, & Porter, 1975) ความแตกต่างในแง่ของการตอบสนองต่อความเครียดในงาน ความแตกต่างในแง่ของความหมายและความสำคัญของงาน (Harpaz, 1986) และความแตกต่างที่เกี่ยวกับความรู้สึก มีส่วนเกี่ยวข้องกับตัวงาน (Kaufman, 1982) โดยงานของผู้บริหารมีลักษณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้นทั้งในแง่ของข้อมูล และทักษะที่มีความหลากหลายมากกว่า รวมทั้งโอกาสในการตัดสินใจมากขึ้น รวมทั้งความรู้สึกว่างานมีความสำคัญที่มากขึ้นของผู้บริหารนี้ จึงทำให้มีอิทธิพลที่ยิ่งใหญ่ต่อผู้บริหาร

และผู้ปฎิบัติงาน ผู้บริหารประเมินลักษณะงานของตนเองในด้านต่าง ๆ ในลักษณะที่แตกต่างหรือเหมาะสมมากขึ้นกว่าผู้ปฎิบัติงาน (Hu, Dalal, & Kaplan, 2010)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มความเครียดระดับต่ำ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่พนักงานมีการเรียกร้องจากงานต่ำ ในขณะที่มีอำนาจในการควบคุมงานสูง ดังนั้นองค์การจึงควรพิจารณาถึงการพัฒนาหรือออกแบบงาน โดยคำนึงถึงการให้ผู้ปฎิบัติงานได้มีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง รวมทั้งการพิจารณาถึงความเหมาะสมของปริมาณงาน เวลา และความหลากหลายของภารกิจที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอำนาจการควบคุมงาน และการเรียกร้องจากงาน ซึ่งนอกจากจะเป็นการป้องกันความเครียดสูงจากการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองของผู้ปฎิบัติงานได้ดีทั้งหน้าที่ด้วย

2. ผู้ปฎิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นอาชีพเดียวที่พบว่าอยู่ในกลุ่มที่ลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดสูงในการทำงานมากที่สุด ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทั้งทางกายและจิต รวมทั้งผลกระทบต่อผลผลิตขององค์การ ดังนั้น องค์การจึงควรได้พิจารณาแนวทางให้ความช่วยเหลือ โดยอาจนำแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมในสถานประกอบการ ทั้งการสนับสนุนให้กำลังใจจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ก็จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยลดความดึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ (Karasek, 1998) ทั้งนี้อาจทำได้โดยการพัฒนาหัวหน้างานให้มีบทบาทของการเป็นที่ปรึกษาอีกทางหนึ่งด้วย รวมทั้งการส่งเสริมความเข้มแข็งของการทำงานเป็นทีมในสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำวิจัยครั้งนี้ไป

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ปฎิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของความเครียดจากการทำงานในกลุ่มที่มีความเครียดสูง (High Strain Jobs) มากที่สุด จึงน่าจะมีการศึกษาความเครียดจากการทำงานของผู้ปฎิบัติงานในกลุ่มอาชีพนี้เพิ่มขึ้น ในประเทศไทยที่เกี่ยวกับสาเหตุ และผลกระทบจากการความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ปฎิบัติงาน ตลอดจนการ

พัฒนางานที่จะช่วยลดความเครียดจากการทำงาน และสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นกับผู้ปฎิบัติงาน

2. ใน การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะในชั้นหัวดูส่งคลา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในภูมิภาคอื่นเพื่อเปรียบเทียบความเครียดจากการทำงาน รวมทั้งปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดจากการทำงานว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ย่างไรในอาชีพเดียวกัน เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานในกลุ่มประชากรที่กว้างขึ้น อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา หรือออกแบบงานให้มีความเหมาะสมในอาชีพต่าง ๆ ต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ความเครียด การเพิ่มความเครียด ควบคู่ไปกับตัวแปรด้านผลการปฎิบัติงาน และปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ปฎิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ปฎิบัติงานให้สามารถจัดการกับความเครียดของตนเองได้อย่างเหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปราวีร์ ทองแพง. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฎิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสุนีย์นครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

พิชญา พรครทองสุข. (2552). ความตระหนักรู้ในกระบวนการสร้างของแบบประเมินความเครียดจากการงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย ในประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ. จดหมายเหตุทางแพทย์แพทย์สมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 92(4), 564-572.

ศิริพร เลี้ยงกิตติคุล. (2545). ปัจจัยในการทำงานการเพิ่มปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฎิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรัฐสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยหิดล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Belkic, K. L., Baker, D., Landsbergis, P. A., & Schnall, P. L. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scandinavia Journal of Work Environmental Health*, 30(2), 85-128.

Brisson, C., Laflamme, N., Masse, B., Milot, A., Moisan, J., & Vezina, M. (1999). Effect of family responsibilities and job strain on ambulatory blood pressure among white-collar women. *Psychosomatic Medicine*, 61(2), 205-213.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London, UK: Macmillan.

De Jonge, J., Bosma, H., Peterc, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: A large-scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine*, 50(9), 1317–1327.

De Lange, A. H., Bongers, P. M., Houtman, I. L. D., Kompier, M. A. J., & Taris, T. W. (2003). The very best of the millennium: Longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 282–305.

Dollard, M. F., De Jonge, J., Winefield, A. H., & Winefield, H. R. (2000). Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(4), 501–510.

Duane, P. S., & Sydney, E. S. (1998). *Psychology and work today*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Dubin, R., Champoux, J., & Porter, L. (1975). Central life interests and organizational commitment of blue collar and clerical workers. *Administrative Science Quarterly*, 20(3), 411–421.

Gilboa, S., Cooper, C., Fried, Y., & Shirom, A. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personal Psychology*, 61(2), 227–271.

Harpaz, I. (1986). The factorial structure of the meaning of work. *Human Relations*, 39(7), 595–614.

Herrero, S. G., Ritzel, D. O., Rodriguez, J. G., & Saldana, M. A. M. (2012). Influence of task demands on occupational stress: Gender differences. *Journal of Safety Research*, 43(5–6), 365–374.

Hu, X., Dalal, R. S., & Kaplan, S. (2010). An examination of blue-versus white-collar workers conceptualization of job satisfaction facets. *Journal of Vocational Behavior*, 76(2), 317–325.

International Labour Organization. (2012). *Stress prevention at work checkpoints: Practical improvements for stress prevention in the workplace*. Geneva, Switzerland: Author.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job control, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.

Karasek, R. A. (1998). Demand/Control Model: A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development. In J. M. Stallman (Ed.), *Encyclopaedia of occupational health and safety* (pp. 34.6–34.14). Geneva, Switzerland: International Labour Organization.

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, NY: Basic Books.

Karasek, R. A., Ahlbom, A., Baker, D., & Marxer, F. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, 71(7), 694–705.

Karasek, R. A., Schwartz, J. E., & Theorell, T. (1988). Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES). *American Journal of Public Health*, 78(8), 910–918.

Kaufman, H. G. (1982). *Professionals in search of work*. New York, NY: Wiley-Interscience.

Kivimaki, M., Theorell, T., Vahtera, J., & Westerlund, H. (2008). Job strain and ischemic disease: Does the inclusion of older employees in the cohort dilute the association? *Journal of Epidemiology and Community Health*, 62(4), 372–374.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 68–85). Oxford, UK: Oxford University Press.

Mathieu, J. E., & Hamel, K. (1989). A causal model of the antecedents of organizational commitment among professionals and nonprofessionals. *Journal of Vocational Behavior*, 34(3), 297–317.

National Institute for Occupational Safety and Health. (2012). *Stress at work*. Retrieved from <http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>

Robbins, S. P. (1991). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Schnall, P. L., Baker, D., & Landbergis, P. A. (1994). Job strain and cardiovascular disease. *Annual Review of Public Health*, 15, 381–411.

Shankar, J., & Famuyiwa, O. O. (1991). Stress among factory

workers in a developing country. *Journal of Psychosomatic Research*, 35(2-3), 163-171.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Psychology*, 1(1), 27-41.

Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health – A meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, 32(6), 443-462.

Taris, T. W., De Lange, A. H., Komپier, M. A. J., Schreurs, P. J. G., & Schaufeli, W. B. (2003). Learning new behaviour patterns: A longitudinal test of Karasek's active learning hypothesis among Dutch teachers. *Work & Stress*, 17(1), 1-20.

Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control-support model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.

Virtanen, T., Ahola, K., Aromaa, A., Honkonen, T., Kivimäki, M., Lönnqvist J., & Vahtera, J. (2007). Work stress, mental health and antidepressant medication findings from the health 2000 study. *Journal of Affective Disorders*, 98(3), 189-197.

Translated Thai References

Thongpang, P. (2004). *Factors affecting work stress of professional nurses of Nakhon Pathom hospital* (Unpublished master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok. [in Thai]

Phakthongsuk, P. (2009). Construct validity of the Thai version of the job content questionnaire in a large population of heterogeneous occupations. *Journal of the Medical Association of Thailand*, 92(4), 564-572. [in Thai]

Leaokittikul, S. (2002). *Work factors, strategies for coping with problems, and workers' stress levels: A case study in the Office of the President*, Mahidol University (Unpublished master's thesis). Thammasat University, Bangkok. [in Thai]