

ความเครียดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามแนวคิด Demand-Control Model

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

กานดา จันทร์เยี่ยม

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 บุคลากรมหาวิทยาลัย ครู ตำรวจ ทหาร พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มความเครียดต่ำมากที่สุด อย่างไรก็ตามพบว่า มีเพียงผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มความเครียดระดับสูงมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกตัวแปร ได้แก่ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และตำแหน่งหน้าที่

คำสำคัญ: แบบจำลอง Demand-Control ความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

บทนำ

ความเครียดจากการทำงาน เป็นการตอบสนองของบุคคล ในภาวะที่จิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เป็นผลให้เกิดความวุ่นวายทางจิต เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและจิต รวมถึงอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย (Cooper & Marsal, 1978; National Institute for Occupational Safety and Health, 2012) ความเครียดจากการทำงานเป็นหัวข้อหนึ่งที่กำลังเป็นที่สนใจในปัจจุบันทั้งในระดับสากล และประเทศไทย โดยในช่วงสองถึงสามทศวรรษที่ผ่านมาได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก (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 ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่รับรู้ได้ในสังคมซึ่งมักจะมีความเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน ในปัจจุบันความเครียดจากการทำงานเป็นประเด็นหนึ่งที่มีการวิจัยและพบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลความเครียดมีผลกระทบทางลบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ในขณะที่ในระดับขององค์การ ความเครียดนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง อัตราของการบาดเจ็บและอุบัติเหตุสูงขึ้น (ILO, 2012) นอกจากนี้ สำนักงานแรงงานนานาชาติยังได้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงานถือเป็น ความเจ็บป่วยที่รุนแรงต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นอุปสรรคต่อการผลิตเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มความเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคที่เกี่ยวข้องกับหลอดเลือดหัวใจ (Karasek, Ahlbom, Baker, & Marxer, 1981; Karasek, Schwartz, & Theorell, 1988) ทั้งยังเพิ่มความเสี่ยงในกลุ่มความดันโลหิตสูง (Brisson et al., 1999) และพบว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน โดยแสดงออกในรูปของความวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ อาการซึมเศร้า (Shankar & Famuyiwa, 1991; Virtanen et al., 2007) รวมทั้ง

ปัญหาต่อเนื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางสุขภาพ อาทิ การสูบบุหรี่ การไม่ออกกำลังกาย นอนไม่หลับ การกินมากกว่าปกติ และผลต่อเนื่องต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล กระทบต่อองค์กร อาทิ อัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน (Karasek & Theorell, 1990) และคุณภาพของผลงานลดลง (Gilboa, Cooper, Fried, & Shirom, 2008; ILO, 2012) เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเอง สังคมและองค์กร ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนี้ หากมีไม่มากผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดให้หมดไปได้ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่หากเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถจัดการได้และเรื้อรังเป็นเวลายาวนานก็จะส่งผลกระทบต่อความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนความยืนยาวของชีวิต โดยในการศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ผ่านมา แนวคิดแบบจำลอง Demand-Control Model ของ Robert Karasek เป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในการศึกษาความเครียดในการทำงานในช่วงกว่า 3 ทศวรรษที่ผ่านมา มีการพัฒนาแบบประเมินที่เป็นมาตรฐานสามารถประเมินความเครียดได้ในระดับนานาชาติรวมทั้งประเทศไทย (De Lange et al., 2003; Karasek, 1998; พิษญา, 2552)

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

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดจากทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆ ในจังหวัดสงขลา ตามแนวคิด Demand-Control Model และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นความเครียดระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มี อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และสถานภาพการทำงาน แตกต่างกัน

แนวคิดและกรอบการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดความเครียดจากการทำงาน ตามแนวคิดแบบจำลอง Demand – Control ของ Karasek ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางในการศึกษาความเครียดจากการทำงานในระดับนานาชาติในช่วงกว่าสามทศวรรษที่ผ่านมา (De Jonge, Bosmab, Peterc, & Siegrist, 2000; De Lange et al., 2003; Karasek et al., 1981; Karasek & Theorell, 1990) ซึ่งแนวคิดนี้ได้กล่าวถึงมิติหลัก 2 มิติที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ มิติของอำนาจการควบคุมงาน (Decision Latitude) และการเรียกร้องของงาน (Job Demand) โดยแบบจำลองนี้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลมาจากความไม่สมดุลของอำนาจการควบคุมงาน และการเรียกร้องจากงาน โดยอำนาจการควบคุมงานประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในงาน ได้แก่ โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การใช้ทักษะที่มีความหลากหลาย การพัฒนาศักยภาพในตนเองความก้าวหน้า และการตัดสินใจในงาน ได้แก่ อิสระในการตัดสินใจ โอกาสแสดงความคิดเห็นและความสำคัญของการตัดสินใจต่อกลุ่มหรือองค์กร สำหรับการเรียกร้องจากงานประกอบด้วย ความกดดันจากเวลา ปริมาณงาน ปริมาณภารกิจ การใช้แรงกาย และความกดดันจากอารมณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการถูกขัดจังหวะ ความขัดแย้ง และงานล่าช้าจากการรอคอยผู้อื่น (Karasek, 1998)

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

กลุ่ม Active Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้องจากงานสูง และในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอำนาจควบคุมงานสูงด้วยเช่นกัน งานในลักษณะนี้จะก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่ม Passive Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้องจากงานต่ำ และขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอำนาจการควบคุมงานต่ำด้วยเช่นกัน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่ม Low Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้องจากงานต่ำ แต่ผู้ที่ทำงานมีอำนาจในการควบคุมงานสูง กลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

กลุ่ม High Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีการเรียกร้องจากงานสูง แต่ผู้ที่ทำงานอำนาจในการควบคุมงานต่ำ ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง เพราะจะต้องทำตามความต้องการผลงานและไม่สามารถต่อรองได้

ทั้งนี้ ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาแบบวัดความเครียดตามแนวคิด Demand-Control Model เป็นแบบประเมินมาตรฐาน และสามารถใช้วัดกับผู้ปฏิบัติงานในทุกอาชีพ (พิชญา, 2552)

จากแนวคิด Demand-Control Model ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวคิดหลักในครั้งนี้ โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษาดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ อาชีพ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และตำแหน่งหน้าที่ และตัวแปรตามคือ ปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 6 ปัจจัย ได้แก่ อำนาจควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม การเรียกร้องจากงานทางกาย การสนับสนุนทางสังคม งานมั่นคง และสิ่งคุกคามสุขภาพในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้ที่ทำงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในจังหวัดสงขลา ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ปฏิบัติงานใน 7 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานโรงงานอุตสาหกรรม บุคลากรในมหาวิทยาลัย ครู ทหาร พยาบาล ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดในแต่ละหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดโควตา กลุ่มอาชีพละ 200 คน รวมทั้งสิ้น 1,400 คน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล และนัดเวลารอรับกลับ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคมถึงตุลาคม 2555

จากแบบสอบถามจำนวน 1,400 ฉบับที่ส่งไป ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 1,094 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.14 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,094 คนในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อาชีพ เพศ

อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน
อายุงาน รายได้

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดจากการทำงาน

การศึกษาคั้งนี้ได้นำ Job Content Questionnaire (JCQ) ฉบับภาษาไทย ซึ่งพัฒนาโดย พิษญา (2552) มาใช้ ประเมินความเครียดจากการทำงาน โดยแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) อำนาจควบคุมงาน 9 ข้อ 2) การเรียกรื่องจากงานด้านจิตใจรวม 13 ข้อ 3) การเรียกรื่องจากงานทางกาย 3 ข้อ 4) การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 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 เลิกจ้าง บ่อย ๆ จนถึง 4 คือ มีงานทำสม่ำเสมอตลอดปี และ 6) สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน 8 ข้อ แบ่งเป็น 3 ระดับ จาก 1 คือ ไม่มีปัญหา จนถึง 3 คือ มี หรือ เป็นปัญหามาก เกณฑ์การประเมินแต่ละองค์ประกอบจากการนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ โดยตัดคะแนนความเครียดจากค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ยกเว้น ด้านอำนาจควบคุมงานตัดคะแนนความเครียดจากเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและความเครียดจากการทำงาน
- One-way ANOVA เปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนก ตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,094 คน พบว่า มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานโรงงานอุตสาหกรรม และพยาบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 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 เกือบสามในสี่ (73.52%) มีสถานภาพการทำงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน

ความเครียดจากทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ตามแนวคิด Demand – Control Model

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโรงงานอุตสาหกรรม มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มความเครียดแบบ High Strain Jobs มากที่สุด รองลงมาคือ Active Jobs กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัย ครู และตำรวจ พบว่า มีลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือ มีสัดส่วนของบุคลากรจัดอยู่ในความเครียดแบบ Low Strain Jobs มากที่สุด รองลงมาคือ Active Jobs สำหรับอาชีพทหาร พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ พบว่ามีลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือ มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม Low Strain Jobs มากที่สุด รองลงมาคือ Passive Jobs เช่นเดียวกัน รายละเอียดตามที่แสดงในตารางที่ 1

เปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยกระตุ้นที่ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกตัวแปร แสดงดังตารางที่ 2

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความเครียดจากทำงานของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ตามแนวคิด Demand–Control Model

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,094 คน จาก 7 อาชีพ พบว่า กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัย ครู ตำรวจ ทหาร พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ มีสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม Low Strain Jobs มากที่สุด โดยงานในกลุ่ม Low Strain Jobs ตามแนวคิด Demand-Control Model เป็นลักษณะงานที่มีความเครียดในระดับต่ำ งานในกลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข (Karasek, 1998) แต่หากมองในแง่ของการเพิ่มผลผลิตแล้วไม่เป็นผลดีต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีความเครียดต่ำ แต่หากพิจารณาในแง่ของศักยภาพการทำงานแล้วจะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่มีอำนาจในการควบคุมงานสูง ผลผลิตที่ได้จากการทำงานจึงอาจ

ไม่ใช่ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร อีกทั้งในระยะยาวอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเฉื่อยชา และหมดแรงจูงใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Taris, De Lange, Kompier, Schaufeli, and Schreurs (2003) ที่ชี้ว่างานในกลุ่ม Low Strain Jobs สามารถนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และเป็นตัวแปรหนึ่งที่วางกันแรงกระตุ้นการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเองประสบความสำเร็จ และมีแรงจูงใจในการทำงาน คืองานที่มีลักษณะที่มีอำนาจควบคุมงานสูงและมีการเรียกร้องจากงานสูง เป็นงานที่ส่งเสริมความสามารถและการเพิ่มผลผลิต (Dollard, De Jonge, Winefield, & Winefield, 2000) ซึ่งลักษณะงานเช่นนี้ไม่ได้ก่อให้เกิดความเครียดสูงในการทำงานแต่จะทำให้การพัฒนาศักยภาพตนเองของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้นไปด้วย (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 อาจเป็นผลมาจากงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั้นมีลักษณะที่เป็นงานที่ต้องผลิตให้ทันกับความต้องการของลูกค้า จึงอาจทำให้ในช่วงที่มีการเร่งผลิต

ผู้ปฏิบัติงานต้องทำตามโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จึงอาจเป็นเหตุผลให้มีอำนาจในการควบคุมงานต่ำในขณะที่มีการเรียกร้องจากงานสูง ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดจากการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกตัวแปร ดังนี้

อาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกตัวแปร โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนอำนาจการควบคุมงานน้อยที่สุด ขณะที่มีการเรียกร้องจากงานทางกายและจิตสูงที่สุด รวมทั้งสิ่งคุกคามสุขภาพในงานมากที่สุด จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงานในลักษณะที่มีความเครียดสูงมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Karasek (1979) ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในระบบสายพาน หรือเครื่องจักร ที่ต้องทำงานตามความต้องการผลงาน ไม่สามารถต่อรองได้ จะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดสูง (High Strain Jobs) สอดคล้องผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เช่นกันที่พบว่า มีผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของความเครียดสูง (High Strain Jobs) มากที่สุด (ตารางที่ 1) ซึ่งถือเป็นความเครียดที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาทั้งสุขภาพกายและจิต (Karasek et al., 1981; Schnall et al., 1994) จึงเป็นเรื่องที่องค์กร จะต้องให้ความสำคัญใน

ตารางที่ 1 ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิด Demand-Control Model จำแนกตามอาชีพ

(n = 1,094)

อาชีพ	Active Jobs	Low Strain	Passive Jobs	High Strain	รวม(%)
	จำนวน(%)	จำนวน(%)	จำนวน(%)	จำนวน(%)	
ผู้ปฏิบัติงาน โรงงาน	55(27.5)	53(26.5)	25(12.5)	67(33.5)	200(100)
บุคลากรในมหาวิทยาลัย	33(22.7)	109(75.2)	2(1.4)	1(0.7)	145(100)
ครู	35(21.9)	123(76.9)	2(1.2)	0(0)	160(100)
ทหาร	6(4.0)	114(76.0)	30(20.0)	0(0)	150(100)
พยาบาล	30(15.0)	134(67.0)	31(15.5)	5(2.5)	200(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 เปรียบเทียบปัจจัยภาวะสุขภาพที่เกี่ยวกับการทำงานกับงานด้านเทคนิคส่วนบุคคล

ตัวแปร	อำนาจควบคุมงาน				การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม				การเรียกร้องจากงานทางกาย						
	\bar{X}	S.D.	n	Value	Sig.	\bar{X}	S.D.	n	Value	Sig.	\bar{X}	S.D.	n	Value	Sig.
เพศ				4.27***	.000				1.49	.134				3.72***	.000
ชาย	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	19.43***	.000	7.54	2.13	517	27.26***	.000
อาชีพ				52.2***	.000										
ผู้ปฏิบัติงานโรงงาน	45.45	17.82	200			53.07	6.08	200			8.99	2.66	200		
บุคลากรมหาวิทยาลัย	61.79	6.95	145			49.27	6.72	145			8.48	2.08	145		
ครู	61.35	6.76	160			48.87	6.08	160			8.21	2.10	160		
ทหาร	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		
ตำรวจ	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 ขึ้นไป	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		
การศึกษา				13.18***	.000				2.52*	.011				5.50***	.000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48.20	12.85	444			49.84	6.13	444			8.25	2.15	444		
ปริญญาตรีขึ้นไป	57.41	8.66	644			48.85	6.67	644			7.51	2.16	644		
ประสบการณ์การทำงาน				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 ปีขึ้นไป	56.70	7.80	254			48.49	5.93	254			7.52	1.88	254		
รายได้				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		
สถานภาพการทำงาน				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)

ตัวแปร	การสนับสนุนทางสังคม				งานมั่นคง				สิ่งคุกคามสุขภาพ						
	\bar{x}	S.D.	n	Value	Sig.	\bar{x}	S.D.	n	Value	Sig.	\bar{x}	S.D.	n	Value	Sig.
เพศ				2.35*	.018				.39	.691				3.98***	.000
ชาย	48.76	12.23	577			14.98	1.81	577			13.42	4.15	577		
หญิง	46.91	13.55	517			14.93	1.88	517			12.46	3.84	517		
อาชีพ				192.7***	.000				10.19***	.000				27.07***	.000
ผู้ปฏิบัติงานโรงงาน	53.11	11.26	200			15.32	1.31	200			15.52	3.62	200		
บุคลากรมหาวิทยาลัย	42.02	11.79	145			14.28	1.55	145			13.13	4.45	145		
ครู	27.40	7.71	160			14.80	1.67	160			12.75	4.49	160		
ทหาร	52.62	5.98	150			15.49	1.89	150			11.08	2.63	150		
พยาบาล	53.35	8.35	200			15.26	1.78	200			11.72	3.32	200		
ตำรวจ	53.35	9.12	49			14.93	2.64	49			11.57	3.79	49		
ผู้ปฏิบัติงานบริการ	53.24	7.36	190			14.49	2.17	190			13.53	3.90	190		
อายุ				17.73***	.000				11.9***	.000				1.95	.119
น้อยกว่า 30 ปี	49.73	10.83	394			14.57	1.92	394			13.30	3.96	394		
31 - 39 ปี	46.61	13.36	266			14.93	1.69	266			12.83	3.83	266		
40 - 49 ปี	49.71	13.08	289			15.35	1.81	289			12.93	4.06	289		
50 ปีขึ้นไป	41.60	14.61	145			15.28	1.79	145			12.40	4.48	145		
สถานภาพสมรส				10.71***	.000				8.00***	.000				3.37***	.000
โสด	44.64	14.13	629			14.59	1.83	629			13.32	4.13	629		
สมรส	52.29	9.40	460			15.47	1.74	460			12.49	3.86	460		
การศึกษา				10.64***	.000				6.21***	.000				6.28***	.000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52.27	8.64	444			15.35	1.55	444			13.86	3.92	444		
ปริญญาตรีขึ้นไป	44.81	14.43	644			14.68	1.99	644			12.33	3.97	644		
ประสบการณ์การทำงาน				19.36***	.000				11.95***	.000				8.30***	.000
น้อยกว่า 10 ปี	49.61	12.49	613			14.72	1.94	613			13.39	3.96	613		
10-19 ปี	47.90	12.43	224			15.34	1.40	224			12.67	3.98	224		
20 ปีขึ้นไป	43.71	13.44	254			15.20	1.89	254			12.23	4.12	254		
รายได้				54.23***	.000				9.83***	.000				0.92	.430
น้อยกว่า 10000 บาท	52.12	9.46	225			14.38	2.38	225			12.41	3.83	225		
10,000 - 14,999 บาท	52.93	8.51	173			14.69	1.89	173			12.10	3.45	173		
15,000 - 19,999 บาท	47.07	12.91	128			15.31	1.44	128			12.11	3.41	128		
20,000 บาท ขึ้นไป	41.64	14.02	394			15.10	1.68	394			12.60	4.23	394		
สถานภาพการทำงาน				1.85	.063				0.85	.394				4.62***	.000
ผู้บริหาร	47.50	13.71	797			14.94	1.88	797			12.61	3.86	797		
ผู้ปฏิบัติงาน	48.95	10.38	293			15.04	1.67	293			13.94	4.35	293		

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

การศึกษาถึงสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อผู้ปฏิบัติงาน และองค์กร

เพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีคะแนนค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ปัจจัย ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานทางกาย สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ทั้งสี่ปัจจัย จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การทำงานของเพศชายมีลักษณะของการพัฒนาทักษะในงาน ได้แก่ โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ โอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ โอกาสใช้ทักษะที่มีความหลากหลาย โอกาสพัฒนาศักยภาพในตนเอง โอกาสก้าวหน้า และการตัดสินใจในงานและความสำคัญของการตัดสินใจต่อกลุ่มหรือองค์กร รวมทั้งมี ความกดดันจากเวลา ปริมาณงาน ปริมาณภารกิจ และการใช้ร่างกาย สูงกว่าเพศหญิง จึงเป็นผลให้ปัจจัยด้านสิ่งคุกคามสุขภาพในงานสูงกว่าเพศหญิงตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงอาจพิจารณาได้ว่าลักษณะงานของเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะเป็นแบบกระตือรือร้น (Active Jobs) สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด Demand-Control Model ที่ชี้ว่างานที่มีการเรียกร้องจากงานสูง ในขณะที่ผู้ทำงานมีอำนาจควบคุมงานสูง จะเป็นงานที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้น อีกทั้งพบว่าเพศชายมีคะแนนของการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งตามแนวคิด Demand-Control Model ชี้ว่าการสนับสนุนให้กำลังใจจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ (Karasek, 1998) จึงอาจกล่าวได้ว่าเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับการศึกษาของ Herrero, Ritzel, Rodriguez, and Saldana (2012) ที่พบว่า เพศชายมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีคะแนนค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ตัวแปร ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคม และงานมันคง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการเรียกร้องจากงานทางกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของอำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานทางจิตใจ และงานที่มันคงสูงที่สุด ขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ

น้อยกว่า 30 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของการเรียกร้องจากงานทางกาย และการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด จากผลการศึกษานี้ อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-49 มีแนวโน้มที่จะมีลักษณะการทำงานที่อยู่ในกลุ่มความกระตือรือร้น (Active Jobs) ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีแนวโน้มที่จะมีลักษณะการทำงานอยู่ในกลุ่มความเครียดสูง (High Strain Jobs) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีอายุน้อยอยู่ในช่วงที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน ต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการทำงาน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีอำนาจการควบคุมงานน้อยกว่าคนที่มีอายุมากกว่าที่มีการเรียนรู้และมีความเข้าใจในงานมากขึ้น ช่วยให้สามารถจัดการกับความกดดันต่างๆ ได้ดีตามวุฒิภาวะที่สูงขึ้น (Maslach & Jackson 1986; ปารวีร์, 2547) สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพร (2545) ที่ชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มความเครียดสูงเนื่องจากยังมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานน้อย จึงมีทักษะในการจัดการกับปัญหาต่างๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่า

สถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3 ปัจจัย ได้แก่ การเรียกร้องจากงานทางกาย การสนับสนุนทางสังคม และงานมันคง โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยการเรียกร้องจากงานทางกายสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่สมรสแล้ว ขณะที่ค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนทางสังคม และงานมันคง ต่ำกว่า จากผลการศึกษานี้ อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากผู้ที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีความรับผิดชอบในงาน และเห็นว่างานมีความสำคัญ อีกทั้งอาจมีภาระความรับผิดชอบด้านครอบครัวเพิ่มขึ้น จึงมีความสม่ำเสมอในการทำงาน และมีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด สอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach and Jackson (1986) และ Robbins (1991) ที่พบว่า บุคคลที่เป็นโสด จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากคู่สมรสมีคนช่วยแบ่งเบาปัญหาหรือความเครียดต่างๆ ช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งในจิตใจได้และเสี่ยงต่อความล้มเหลวและความผิดหวังในงานได้น้อยกว่าบุคคลที่เป็นโสด จึงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีการเรียกร้องจากงานทางกายต่ำกว่า ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกว่างานมีความมันคง สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกปัจจัย โดยพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของการเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ การเรียกร้องจากงานทางกาย และการสนับสนุนทางสังคมสูงสุด ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไปมีอำนาจการควบคุมงานสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10–19 ปีมีคะแนนเฉลี่ยของงานมั่นคงสูงสุด จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 10 ปีมีโอกาสที่จะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถตลอดจนมองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความต้านทานต่อความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ (Duane & Sydney, 1998) ซึ่งมีอายุงานมากขึ้นเกินกว่า 10 ปีผู้ปฏิบัติงานผ่านการประเมินการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพและความสามารถของตนเอง จึงทำให้รู้สึกมั่นคงมากขึ้น และอำนาจการควบคุมงานก็สูงขึ้นตามประสบการณ์ที่สูงขึ้นไปด้วย

รายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4 ตัวแปร ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานทางกาย การสนับสนุนทางสังคม และงานมั่นคง โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 15,000–19,999 บาท มีค่าเฉลี่ยอำนาจการควบคุมงาน และงานมั่นคงสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีการเรียกร้องจากงานทางกายสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 10,000–14,999 บาท มีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมสูงสุด จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 15,000–19,999 บาท มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ในกลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีรายได้ 15,000–19,999 บาทนั้นเป็นผู้ที่ทำงานมาได้ระยะหนึ่งแล้ว ไม่ใช่ผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงเริ่มที่จะปรับตัวในการทำงานได้ การเรียนรู้ที่ผ่านมามีอาจช่วยให้เห็นโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ได้พัฒนาทักษะ จนสามารถจัดการกับงานของตนเองได้ (Duane & Sydney, 1998) จึงทำให้คะแนนของอำนาจการควบคุมงานสูงสุด ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ได้น้อยกว่าอาจเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน หรือมี

ตำแหน่งในระดับที่ต่ำกว่า ที่ต้องฝึกฝนหรือเรียนรู้จากหัวหน้างานหรือผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุให้มีคะแนนการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้มากขึ้นอาจมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้นต้องทำงานมากขึ้นจึงอาจเป็นสาเหตุให้มีการเรียกร้องจากงานทางกายสูง

สถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งหน้าที่การทำงานแตกต่างกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ปัจจัย ได้แก่ อำนาจการควบคุมงาน และสิ่งคุกคามสุขภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวมและการเรียกร้องจากงานทางกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยของอำนาจการควบคุมงานต่ำกว่าผู้บริหาร ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของการเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม การเรียกร้องจากงานทางกายและสิ่งคุกคามสุขภาพในการทำงานสูงกว่า จากผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งบริหาร ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่มีตำแหน่งบริหารจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้าง เป็นงานที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล การบริหารจัดการให้งานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร งานจึงเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะที่หลากหลาย การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บริหารจึงมีอำนาจการควบคุมงานที่ต่ำกว่าและต้องทำงานได้มาตรฐานตามที่กำหนด ซึ่งอาจจะมีทั้งความกดดันด้านเวลา และปริมาณงานทำให้มีการเรียกร้องจากงานทั้งทางจิตใจและทางกายที่สูงกว่าจึงย่อมที่จะมีสิ่งคุกคามต่อสุขภาพสูงกว่าตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า การปฏิบัติงานในสถานะที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร มักจะทำให้แตกต่างกันในแง่ของบทบาทและความมีเอกลักษณ์ของตนเอง (Dubin, Champoux, & Porter, 1975) ความแตกต่างในแง่ของการตอบสนองต่อความเครียดในงาน ความแตกต่างในแง่ของความหมายและความสำคัญของงาน (Harpaz, 1986) และความแตกต่างที่เกี่ยวกับความรู้สึกมีส่วนเกี่ยวข้องกันตัวงาน (Kaufman, 1982) โดยงานของผู้บริหารมีลักษณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้นทั้งในแง่ของข้อมูลและทักษะที่มีความหลากหลายมากกว่า รวมทั้งโอกาสในการตัดสินใจที่มากขึ้น รวมทั้งความรู้สึกว่างานมีความสำคัญที่มากขึ้นของผู้บริหารนี้ จึงทำให้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้บริหาร

และผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารประเมินลักษณะงานของตนเองในด้านต่าง ๆ ในลักษณะที่แตกต่างหรือเหมาะสมมากขึ้นกว่าผู้ปฏิบัติงาน (Hu, Dalal, & Kaplan, 2010)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มความเครียดระดับต่ำ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่พนักงานมีการเรียกร้องจากงานต่ำ ในขณะที่มีอำนาจในการควบคุมงานสูง ดังนั้นองค์กรจึงควรพิจารณาถึงการพัฒนาหรือออกแบบงาน โดยคำนึงถึงการให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง รวมทั้งการพิจารณาถึงความเหมาะสมของปริมาณงาน เวลา และความหลากหลายของภารกิจที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอำนาจการควบคุมงาน และการเรียกร้องจากงาน ซึ่งนอกจากจะเป็นการป้องกันความเครียดสูงจากการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

2. ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นอาชีพเดียวที่พบว่าอยู่ในกลุ่มที่ลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดสูงในการทำงานมากที่สุด ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทั้งทางกายและจิต รวมทั้งผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรได้พิจารณาแนวทางให้ความช่วยเหลือ โดยอาจนำแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมในสถานประกอบการ ทั้งการสนับสนุนให้กำลังใจจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ก็จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ (Karasek, 1998) ทั้งนี้อาจทำได้โดยการพัฒนาหัวหน้างานให้มีบทบาทของการเป็นที่ปรึกษาอีกทางหนึ่งด้วย รวมทั้งการส่งเสริมความเข้มแข็งของการทำงานเป็นทีมในสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอาชีพเดียวที่มีสัดส่วนของความเครียดจากการทำงานในกลุ่มที่มีความเครียดสูง (High Strain Jobs) มากที่สุดจึงน่าจะมีการศึกษาความเครียดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพนี้เพิ่มขึ้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับสาเหตุ และผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการ

พัฒนางานที่จะช่วยลดความเครียดจากการทำงาน และสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในจังหวัดสงขลา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในภูมิภาคอื่นเพื่อเปรียบเทียบความเครียดจากการทำงาน รวมทั้งปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความเครียดจากการทำงานว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรในอาชีพเดียวกัน เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานในกลุ่มประชากรที่กว้างขึ้น อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา หรือออกแบบงานให้มีความเหมาะสมในอาชีพต่าง ๆ ต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ความเครียด การเผชิญความเครียด ควบคู่ไปกับตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา หรือให้ความช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานให้สามารถจัดการกับความเครียดของตนเองได้อย่างเหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปารวีร์ ทองแพง. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ นครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- พิชญา พรคทองสุข. (2552). ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมินความเครียดจากงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย ในประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ. *จดหมายเหตุทางแพทย์แพทยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์*, 92(4), 564–572.
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล* (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., Bosmab, 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., Kompier, 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]