

สภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์



นางสาวพรประภา ม่วงเจริญ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE WORKING CONDITION AND STRESS AMONG STAFFS OF
THE DEPARTMENT OF DIETETICS AND DIET THERAPY,
KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL.

Miss Pornprapa Muangcharoen



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

สภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

โดย

นางสาวพรประภา ม่วงเจริญ

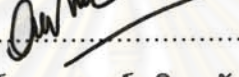
สาขาวิชา

สุขภาพจิต

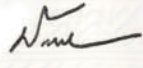
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์นายแพทย์อรรถพล สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง

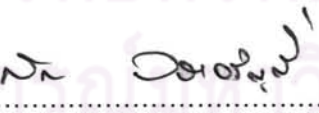
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท


..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ อติศร ภัทราดุลย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ แพทย์หญิง นันทิกา ทวิชาชาติ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์นายแพทย์ อรรถพล สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.สกล วรเจริญศรี)

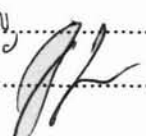
พรประภา ม่วงเจริญ : สภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา
และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. (THE WORKING CONDITION AND
STRESS AMONG STAFFS OF THE DEPARTMENT OF DIETETICS AND DIET
THERAPY, KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL.)

อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : อ.นพ.อรรถพล สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง, 124 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาวะ
การทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
ทั้งหมด จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามข้อมูลการทำงาน และแบบสอบถามวัด
ระดับความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงานแปลโดย ศ.พญ.นันทิกา ทวิชาชาติ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การ
ทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.7) อายุเฉลี่ย 39.7 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ
33.2) มีรายได้ (n=171) เฉลี่ย 11,213.63 บาท อายุงาน(n=184) เฉลี่ย 13.10 ปี และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ลูกจ้าง
(ร้อยละ 68.4) บุคลากรมีความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 12.1 และมีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี
ความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ พบว่า ระดับการศึกษา
และรายได้สูงจะมีความเครียดสูง การดื่มกาแฟมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ การดื่ม
แอลกอฮอล์ การมีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว การมีโรคประจำตัว การได้รับบาดเจ็บหรือป่วย มีความสัมพันธ์กับ
ความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ การออกกำลังกาย มีความสัมพันธ์แบบแปรผันกับกับความเครียดอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า อายุงาน ตำแหน่งงาน จุนงุมิ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตาม
กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ การเข้าเวร งานที่มีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ มี
ความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ สถานที่ทำงานที่มีความอับ มีความอึดอัดคับแคบ มีเสียง
ดัง มากจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดสูง โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ การ
นอนหลับมีความสัมพันธ์แบบแปรผันกับกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ การที่ผู้บังคับบัญชายอมรับ
ความสามารถ มอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ และสนใจความเป็นอยู่ของบุคลากร ทิศทางการดำเนินงานชัดเจน การ
เข้าใจบทบาทและหน้าที่ จะมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ ผู้บังคับบัญชาให้การ
ช่วยเหลือและสนับสนุน บุคลากรสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ การขอความช่วยเหลือจากเพื่อน
ร่วมงาน บุคลากรมีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย จะมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ระบบ
การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่เพียงพอ ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสม พอใจ
กับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน และ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตาม
ข้อเสนอแนะ พอใจกับการบริหารจัดการบุคคล การเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆขององค์กร การสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน การ
ปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่ยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ ปัจจัยทำนายภาวะ
ความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของบุคลากร เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การ
สื่อสารข้อมูลข่าวสาร การออกกำลังกาย ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม การปรับเปลี่ยนตำแหน่งยุติธรรม การนอน
หลับพักผ่อน ระดับการศึกษา

ภาควิชา.....จิตเวชศาสตร์.....
สาขาวิชา.....สุขภาพจิต.....
ปีการศึกษา..... 2553.....

ลายมือชื่อนิสิต พรประภา ม่วงเจริญ.....
ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....


5274856730 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORDS : STRESS / DIETETICS / DIET THERAPY

PORNPRAPA MUANGCHAROEN : THE WORKING CONDITION AND STRESS
AMONG STAFFS OF THE DEPARTMENT OF DIETETICS AND DIET THERAPY,
KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL. ADVISOR :
ATAPOL SUGHONDHABIROM, M.D., 124 pp.

The purpose of this Cross-sectional Descriptive Study was to find out the relationship between the working condition and work related stress among staffs of the Department of Dietetics and Diet therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital. Population sample were one hundred ninety we study all of the department. The research instruments were demographic questionnaire, work factors questionnaire, and occupational stress and burnout questionnaire, translated by Professor Nantika Thavichachart. Data were analyzed by descriptive statistics, chi-square test and multiple regression analysis.

The results of the study showed that the majority of staffs were female (73.7%), the mean age was 39.7 years, high school of education (33.2%), the mean monthly income was 11,213.63 baht (n = 171), the mean time on the job was 13.10 years (n = 184), the majority of position were employees (68.4%). the prevalence of stress at work and burnout were 12.1% and 4.7 % respectively. Stress at work was significantly associated with demographic factors includes educational level, monthly income (p<0.001), caffeine consumption (p < 0.01), alcohol consumption, family burden, check up, diseases, Injury or illness, and exercise (p < 0.05). Stress at work were variably associated with work factors includes time on the job, position job, temperature (p<0.01), shift work, difficult task (work itself and role) were significantly associated with stress (p<0.05), stuffiness, inconvenience and sound were significantly associated with stress (p<0.001), sleep were inversely associated with stress (p<0.01). Stress at work was significantly associated with confidence of supervisor in my work, Job match skills and being interested (supervisor relationships), strategic direction, understand of role and function (work itself and role) (p < 0.01), supervisor's support, freedom to express to supervisor (supervisor relationships) , helpful co-worker (co-worker relationship) , possibility of growth(advancement and job security) (p < 0.05), performance appraisal (advancement and job security), medical expenses, overtime pay, salary increase appropriate, salary for the position and workload (welfare and Reward), high-level supervisors listen and solve, human resource management, policies company, communication, and promotion (policy and administration) (p<0.001). eight predictive variables of occupational stress were confidence of supervisor in my work, helpful co-worker, communication, exercise, overtime work payment, promotion, sleep, and educational level.

Department : Psychiatry

Student's Signature

Pornprapa Muangcharoen

Field of Study : Mental Health

Advisor's Signature

Academic Year : 2010

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ นายแพทย์อรรถพล สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้มอบองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำวิจัย ให้แนวทางในการแก้ไขปัญหา คอยชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเมตตา พร้อมทั้งคอยให้กำลังใจ จนผู้วิจัยเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำวิจัย และทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความสุขตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.สกล วรเจริญศรี กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ สำหรับการให้เกียรติมาเป็นคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ทั้งยังช่วยชี้แนะในข้อบกพร่องบางประการเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ ที่อนุญาตให้นำแบบสอบถามมาใช้ และขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์พวงสร้อย วรกุล อาจารย์ศิริวรรณ ศิริบุญ ดร.สกล วรเจริญศรี คุณฐิติปรางค์ ธารรูป และ คุณศศิธร ครุฑตะกะ ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ ให้ความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปติดต่อประสานงานและเก็บข้อมูลในฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด รวมถึงคุณฐิติปรางค์ ธารรูป หัวหน้าฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สำหรับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีตลอดมา และงานวิจัยนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่มีบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จึงขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านไว้ ณ ที่นี้เช่นกัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว รวมทั้งเพื่อนนิสิตปริญญาโทรุ่น 22 ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจกันตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทั่วไป.....	8
ความหมายของความเครียด.....	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	10
สาเหตุของความเครียด.....	13
ระดับของความเครียด.....	17
ผลของความเครียด.....	18

บทที่	หน้า
2. ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	19
ความหมายของความเครียดจากการทำงาน.....	19
ผลกระทบทางร่างกายต่อความเครียด.....	20
ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	21
สาเหตุของความเครียดในการทำงาน.....	22
ความเครียดกับผลของงาน.....	26
ภาวะเบื่องาน.....	26
การจัดการความเครียดในที่ทำงาน.....	27
แนวทางในการจัดการความเครียดจากคำแนะนำการวางแผนในการทำงานจาก	
สถาบันความปลอดภัย และอนามัยในการทำงานแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (NIOSH)....	29
การป้องกัน ควบคุม และแก้ไขความเครียดจากการประกอบอาชีพ.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน...	44
ส่วนที่ 2 ความเครียดจากการทำงาน.....	59
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียด.....	60
ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด	
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	75
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	100

รายการอ้างอิง.....	101
ภาคผนวก.....	106
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	124



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	44
2	ตารางแสดงข้อมูลด้านการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	52
3	ตารางแสดงความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชน บำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	59
4	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของ บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	60
5	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของ บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	65
6	ตารางแสดงปัจจัยทำนายภาวะความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและ โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.....	75

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมเต็มไปด้วยการแข่งขัน ส่งผลให้คนจำนวนไม่น้อยมีปัญหาด้านความเครียดและความไม่สบายใจตามมา เมื่อเกิดความเครียดและภาวะที่จิตใจไม่สบาย ก็จะทำให้เกิดโรคอีกหลายโรคตามมามากมาย เป็นเรื่องยากที่จะสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความเครียดรอบๆ ตัวไปได้ ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจในทุกสายอาชีพ เพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือส่วนรวมน้อยที่สุด

ความเครียดเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นกับการทำงานได้ตลอดเวลา คนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะคนที่ทำงานคงหนีไม่พ้นที่จะต้องเครียดกับงาน การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถแล้ว ยังต้องมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีด้วย ผลความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจนั้นย่อมกระทบกระเทือนอย่างร้ายแรง โดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเฉื่อยชาในการทำงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ หาโอกาสหลบเลี่ยงงาน หรือทำงานผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้⁽¹⁾ ทั้ง 2 สิ่งนี้ เราสามารถพัฒนาได้ ถ้าบุคคลนั้น ตระหนักในความสำคัญของสุขภาพร่างกาย และ จิตใจ ดังนั้นการมีสุขภาพจิตที่ดีของบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อบุคลากร การบริหารขององค์กร และการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้ไม่น้อยไปกว่าด้านอื่นๆเลยทีเดียว

จากการสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในช่วงตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ซึ่งแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ครั้ง ผลการสำรวจทั้ง 3 ครั้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดร้อยละ 46.9 ครั้งที่ 2 ร้อยละ 50.1 และครั้งที่ 3 ร้อยละ 47.4 โดยปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ เรื่องงาน รองลงมา เป็นปัญหาด้านการเงิน⁽²⁾ ปัญหาความเครียดจากงานเป็นปัญหาหลักที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ⁽³⁾ และหากบุคลากรเกิดความเครียดขึ้นบ่อย และต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน โดยไม่ได้รับการแก้ไข จะนำไปสู่ภาวะเบื่องาน ซึ่งจะเกิดผลเสียต่อทั้งองค์กร และตัวบุคลากร การเรียนรู้เรื่องความเครียดในการทำงาน จะช่วยให้องค์กรสามารถ

หลีกเลี่ยง หรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของงาน และช่วยบุคลากรที่อยู่ในภาวะเครียดให้คลายความเครียดได้

นอกจากนั้น จากการสำรวจของเอแบคโพลล์ กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ.2550 ในหัวข้อเกี่ยวกับสภาพปัญหาของพนักงานพบว่าร้อยละ 65 มีปัญหาความเครียดอันเกิดเนื่องมาจากการทำงานซึ่งมากกว่าความเครียดจากด้านอื่นๆ⁽⁴⁾ และหากปัญหานี้ไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้องแล้ว อาจก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ สุขภาพ หรือ แม้แต่ผลการทำงานที่ลดน้อยลง

และอาจกล่าวได้ว่าความเครียดของบุคลากรมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยความเครียดในการทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยล้าสูงสำหรับองค์กร แรงจูงใจในการทำงานน้อยลง จำนวนงานที่ผิดพลาด และอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงานสูงขึ้น นอกจากนี้ถ้าบุคลากรมีความเครียดอยู่สูงความตั้งใจและพฤติกรรมอาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้ เช่น เป็นขโมย เสพยา และติดเหล้า เป็นต้น ดังนั้นความเครียดจึงมีผลต่อบุคลากรทุกคน ทุกตำแหน่งและทุกชนิดของงาน การดูแลให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยมีความเครียดน้อยที่สุดเท่ากับเป็นการเพิ่มประสิทธิผลของการทำงานให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย เพราะเมื่อบุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดี ก็จะทำให้มีศักยภาพและความสามารถในการทำงานมากขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ มีความสุขกับการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่ยอมรับขององค์กรได้

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัย สนใจทำการศึกษา สภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการวางแผนส่งเสริม ป้องกัน และลดปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงานให้ได้อย่างแท้จริง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร ฝ่ายโภชนาการ และโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางเพื่อนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆในโรงพยาบาล ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

คำถามการวิจัย (Research Question)

1. สภาวะการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นอย่างไร
2. ความเครียดจากการทำงานของ บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาวะการทำงานของบุคลากร ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
2. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของ บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยใช้จำนวนทั้งหมด 190 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้
 - 2.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
 - 2.1.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การทำวิจัยครั้งนี้ศึกษากับประชากรในฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้จะใช้ได้เฉพาะบุคลากรในโรงพยาบาลที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่คล้ายคลึงกับลักษณะเช่นนี้เท่านั้น
2. ช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ย่อมมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ค่านิยม และสถานการณ์ต่างๆ มาทำให้มีผลกระทบต่อความเครียดแตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **ความเครียด** หมายถึง ภาวะที่ได้รับความกดดันหรือสิ่งคุกคามทางจิตใจอันเป็นผลมาจากการทำงาน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาและส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ โดยมาจากปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความมั่นคงจากงาน สวัสดิการและผลตอบแทน และระบบบริหารและนโยบาย ซึ่งประเมินโดยแบบสอบถามวัดระดับความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน

2. **สภาวะการทำงาน** หมายถึง สภาพทางกายภาพและสภาพทางการทำงาน ของฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยสภาพทางกายภาพ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด รายได้ ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว พฤติกรรมการใช้ยาและสารเสพติด และสภาพทางการทำงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความมั่นคงจากงาน สวัสดิการและผลตอบแทน และระบบบริหารและนโยบาย

3. ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด หมายถึง หน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวกับด้านอาหาร ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยทำงานร่วมกับแพทย์ เภสัชกร พยาบาล ในการที่จะบำบัดผู้ป่วย หน้าที่ของฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด คือ ดูแลเรื่องอาหารของผู้ป่วย เช่น การกำหนดเมนูอาหาร การทำอาหารให้ผู้ป่วย ส่งอาหาร และการล้างทำความสะอาดภาชนะ เป็นต้น ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น ลูกจ้าง ได้แก่ พนักงานครัว และเจ้าหน้าที่ระดับ1-9 ได้แก่ พยาบาลโภชนาการ นักโภชนาการ ผู้ช่วย นักโภชนาการ เจ้าหน้าที่ประกอบอาหาร เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสภาวะการทำงานของบุคลากรที่ฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อจะนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่พบรวมถึงเป็นแนวทางในการวางแผนสำหรับการศึกษาวิจัยในลำดับต่อไป
2. นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนารูปแบบในการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ รวมถึงบุคลากรในฝ่ายต่างๆในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรดังกล่าวให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลสู่การพัฒนาสุขภาพจิต และคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในกระบวนการทำงานที่ดีขึ้นในอนาคตต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาสภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่าย
โภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีดังนี้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทั่วไป
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 1.3 สาเหตุของความเครียด
 - 1.4 ระดับของความเครียด
 - 1.5 ผลของความเครียด
2. ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของความเครียดจากการทำงาน
 - 2.2 ผลกระทบทางร่างกายต่อความเครียด
 - 2.3 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 สาเหตุของความเครียดในการทำงานความเครียดกับผลของงาน
 - 2.5 ความเครียดกับผลของงาน
 - 2.6 ภาวะเบื่องาน
 - 2.7 การจัดการความเครียดในที่ทำงาน
 - 2.8 แนวทางในการจัดการความเครียดจากคำแนะนำการวางแผนในการทำงานจากสถาบันความปลอดภัย และอนามัยในการทำงานแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (NIOSH)
 - 2.9 การป้องกัน ควบคุม และแก้ไขความเครียดจากการประกอบอาชีพ
3. วิจัยที่เกี่ยวข้องงาน

1. ความรู้เกี่ยวกับความเครียดทั่วไป

1.1. ความหมายของความเครียด ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดหลายลักษณะ ซึ่งสามารถจำแนกความเครียดได้ 3 แบบ ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดในความหมายของสิ่งเร้า

กรมอนามัย⁽⁵⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะของจิตใจ และร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้น กดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรม

คอยเน และฮอลรอยด์ (Coyne and Holroyd)⁽⁶⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ รวมทั้ง (1) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความหายนะ (Catastrophic events) เช่น ไฟไหม้ เรือล่ม ตึกถล่ม พายุ แผ่นดินไหว (2) เหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Major life events) เช่น การสูญเสียคนที่รัก หรือการตกงาน และ (3) สภาพแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ (Chronic circumstances) เช่น การอยู่อาศัยในที่ที่มีผู้คนหนาแน่น หรือมีเสียงดังรบกวนตลอดเวลา

โรบบินส์ (Robbins)⁽⁷⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา สูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลนั้นคิดว่าสิ่งที่สูญเสียหรือปรารถนานั้น คือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

2. ความเครียดในความหมายของการตอบสนอง

เซลเย (Selye)⁽⁸⁾ มีความเห็นว่า คำว่าเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม (abstract) แต่ต้องสามารถวัดได้เป็นจริง และเป็นรูปธรรม ดังนั้นเขาจึงให้ความหมาย ของคำว่า ความเครียดไว้ดังนี้ “ความเครียดเป็นสภาวะที่ถูกแสดงออกโดยอาการเฉพาะอย่างซึ่งประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงที่ถูกชักนำโดยไม่เฉพาะเจาะจงภายในระบบชีวภาพ” ความเครียดในความหมายของ Selye เป็นการสนองตอบร่างกาย ไม่ว่าจะเหตุการณ์ หรือสิ่งทำให้เกิดความเครียดจะเป็นอะไรก็ตาม ถ้าเป็นภาวะตอบสนองทางร่างกายเนื่องมาจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจเป็นอันตราย เรียกว่า Distress แต่ถ้าเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ เรียกว่า Eustress

ค็อก(Cook W.)⁽⁹⁾ กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบโต้ของบุคคลทางด้านร่างกาย และอารมณ์ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เขามองเห็นว่าสิ่งนั้นมาคุกคามความสงบสุขของตน ในลักษณะที่จะสู้ (Fight) หรือ หนี (flight)

กัญญา ภัฏมันตา⁽¹⁰⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ ประสบการณ์ทางอารมณ์ ทั้งทางบวก และลบ ซึ่งจะตามด้วยการเปลี่ยนแปลงของสารเคมี ซึ่งอาจมีผลทำให้การทำงานของร่างกาย การใช้เหตุผล และพฤติกรรมเปลี่ยนไป

3. ความเครียดในความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อม

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus and Folkman)⁽¹¹⁾ ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเครียด ว่า “ความเครียดทางจิตใจเป็นความสัมพันธ์โดยเฉพาะระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการประเมินโดยบุคคลว่ามากกระทบ หรือมีจำนวนมากกว่าทรัพยากรที่เขามีอยู่ และจะทำให้เกิดอันตรายต่อความเป็นอยู่ที่ดีของเขา”

ซาราฟิโน (Sarafino)⁽¹²⁾ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ “ความเครียด คือ เงื่อนไขที่เป็นผลลัพธ์เมื่อการโต้ตอบระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลรับรู้ความแตกต่างระหว่างความต้องการของสถานการณ์กับทรัพยากรของบุคคลทั้งทางชีวภาพ จิตวิทยา หรือระบบสังคม ไม่ว่าจะความแตกต่างนั้นจะเป็นจริงหรือไม่”

เทย์เลอร์ (Taylor)⁽¹³⁾ ให้ความหมายของคำว่าความเครียดว่า “ความเครียด คือ กระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ (ว่ามีอันตราย คุกคาม หรือทำลาย) ประเมินศักยภาพในการตอบสนอง และตอบสนองต่อเหตุการณ์เหล่านั้น การตอบสนองอาจรวมการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม”

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 ทฤษฎีของความเครียด

1. ทฤษฎีความเครียดของ Selye ⁽¹⁴⁾

ตามทฤษฎีการตอบสนองต่อความเครียดของเซลยี(Selye) อธิบายว่าเมื่อร่างกายได้รับการกระตุ้นจากต้นเหตุของความเครียดต่างๆ ร่างกายจะตอบสนองต่อต้นเหตุของความเครียดนั้น ซึ่งเรียกว่า เป็นกลุ่มอาการการปรับตัวซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General Adaptation Syndrome : GAS) เป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปรับตัวของร่างกายในระบบต่างๆของร่างกายทั่วไป เช่น ต่อมไธม์สอม ระบบประสาทอัตโนมัติ ต่อมไร้ท่อและระบบภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายจะถูกกระตุ้นการปรับตัวแบบนี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1.1 ระยะเตือน (alarm reaction stage) เป็นระยะที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใดโดยไม่รู้ตัว เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นเพื่อสร้างกลไกการต่อต้าน โดยระบบประสาทซิมพาเทติกจะถูกกระตุ้นเพื่อให้ร่างกายเตรียมต่อสู้หรือหนี รวมทั้งฮอร์โมนต่างๆจากต่อมหมวกไตส่วนนอกและส่วนในจะหลั่ง ฮอร์โมนออกมาร่วมด้วย เพื่อช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงอีกหลายๆอย่างเกิดขึ้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตสูง เกิดแผลในกระเพาะอาหาร ท้องอืด เบื่ออาหาร และนอนไม่หลับ เป็นต้น และนำไปสู่ระยะที่2

1.2 ระยะต่อต้าน (stage of resistance) เป็นระยะที่ร่างกายปรับภาวะไม่สมดุลของระบบต่างๆ เพื่อรักษาภาวะสมดุลไว้เพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม ระยะเวลาในช่วงนี้ไม่ค่อยแน่นอนขึ้นอยู่กับความแข็งแรงของร่างกาย และความรุนแรงของความเครียด ซึ่งถ้าร่างกายสู้ไม่ได้ก็จะเข้าสู่ระยะที่3

1.3 ระยะหมดกำลัง (stage of exhaustion) เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัว ถ้าภาวะของความเครียดรุนแรงและมีอยู่นานร่างกายไม่สามารถรักษาภาวะสมดุลไว้ได้ ระบบต่างๆของร่างกายจะอ่อนกำลังลง ในที่สุดจะเป็นอันตราย และอาจทำให้เกิดโรค หรือเสียชีวิตได้

2. กลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (Local Adaptation Syndrome : LAS) เป็นกลุ่มอาการเฉพาะที่ได้รับอันตรายเท่านั้น เช่น เมื่อถูกมีดบาด หรือ ได้รับบาดเจ็บ ร่างกายจะมีอาการ ร้อน บวม หรือแดง เนื่องจากอาการอักเสบเฉพาะที่นั้น

3. ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus ⁽¹¹⁾

Lazarus กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นกระบวนการการตอบสนองของทางอารมณ์ กล่าวคือ ความเครียดเป็นผลของการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ (Demand) จากสิ่งแวดล้อม กับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (Resource) บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ โดยรูปแบบการตอบสนองทางอารมณ์จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ การตอบสนองทางอารมณ์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ระบบ คือ 1. ระบบการรับเข้ามา (Input) และ 2. ระบบการส่งออก (Output) คือ ประเภทการตอบสนองของบุคคล (Response Categories)

1. ระบบการรับเข้ามา (Input) ประกอบด้วย

1.1 คุณสมบัติของสิ่งเร้า (Stimulus Properties) ได้แก่

1.1.1 คุณสมบัติภายใน (Intrinsic) หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์รุนแรง เช่น ความเศร้าโศก เสียใจ โกรธ เป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจงต่อตัวบุคคล

1.1.2 คุณสมบัติภายนอก (Extrinsic) หมายถึง ข้อมูลที่ไม่เฉพาะเจาะจง ได้แก่ สิ่งที่ไม่ชัดเจน สิ่งแปลกใหม่ สิ่งที่ยังมาไม่ถึง เป็นต้น

1.1.3 คุณสมบัติของข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินย้อนกลับในการตอบสนองที่ผ่านมา (Response Determined)

1.2 ระบบการประเมินของบุคคล (Appraisal Subsystem) เป็นหัวใจของระบบการตอบสนองทางอารมณ์ Lazarus เน้นกระบวนการประเมินทางปัญญาของบุคคล (Cognitive Appraisal Process) เป็นกระบวนการในการประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลว่าเป็นอย่างไร และสามารถตอบสนองได้อย่างไร โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.2.1 การประเมินขั้นต้น (Primary Appraisal) เป็นการประเมินสิ่งเร้าของบุคคลโดยทั่วไป ใช้เฉพาะองค์ประกอบภายในของบุคคล คือ สถิติปัญญา ความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ในการประเมินสถานการณ์ที่มากระดับว่าเป็นอย่างไร โดยตั้งคำถามว่า ฉันกำลังมีปัญหา หรือเป็นปกติ ผลของการประเมินมี 3 ลักษณะดังนี้ 1. ไม่มีความเกี่ยวข้อง และไม่มีผลต่อภาวะปกติของบุคคล (Irrelevant) 2. มีประโยชน์ และมีผลดีต่อบุคคล (Benign Positive) 3. ตึงเครียด (Stressful) หากประเมินสถานการณ์ว่ามีความตึงเครียด จะแสดงออก 3 ลักษณะดังนี้

1.2.1.1 การคุกคาม (Threat) เป็นการประเมินสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดว่าจะทำให้เกิดอันตราย และการสูญเสีย

1.2.1.2 การท้าทาย (Challenge) เป็นการประเมินสถานการณ์ของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยคาดคะเนว่าผลของเหตุการณ์ว่าจะได้รับประโยชน์ พฤติกรรมที่แสดงออกในการประเมินนี้ เช่น ความกระตือรือร้น ความตื่นตัว เป็นต้น

1.2.1.3 อันตราย หรือการสูญเสีย (Harm / Loss) เป็นการประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองในทางลบ หลังเหตุการณ์ผ่านไปแล้ว ผลของเหตุการณ์ทำให้เกิดความสูญเสีย และเป็นอันตรายต่อบุคคล เช่น เกิดการเจ็บป่วย การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

1.2.2 การประเมินขั้นที่สอง (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร และประเมินการช่วยเหลือที่จะได้รับว่าจะสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ หรือไม่อย่างไร และจะสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยประเมินการรับรู้ได้หรือไม่อย่างไร ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินขั้นต้น กับขั้นที่สองไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกัน เช่น เมื่อมีเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น การประเมินขั้นต้นรับรู้ว่าเป็นอันตราย ส่วนในขั้นที่สองบุคคลอาจประเมินว่าสามารถที่จะจัดการกับเหตุการณ์ได้ด้วยตนเอง หรือประเมินว่าตนเองไม่มีความสามารถ แต่มีเพื่อนที่สามารถช่วยเหลือได้ การประเมินการรับรู้ในขั้นนี้จึงเป็นการท้าทายความเครียดก็จะไม่เกิดขึ้น แต่หากบุคคลประเมินว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้แล้ว และยังขาดการช่วยเหลือจากแหล่งอื่น และมองไม่เห็นแนวทางในการแก้ไขอื่นๆ ความเครียดก็จะเกิดขึ้น

1.2.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) เป็นการประเมินซ้ำอีกครั้งหลังจากที่บุคคลใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแล้วไม่ได้ผล เพื่อให้ระบบยังคงความสมดุลไว้ได้นั้น การประเมินซ้ำจะออกมาในรูปแบบของการใช้กลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism)

2. ระบบการส่งออก (Output) หมายถึง ประเภทการตอบสนองของบุคคล (Response Categories)

1.3 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดตาม Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders 4th edition (DSM IV)⁽¹⁵⁾ เป็นระบบการจำแนกโรคที่พัฒนาโดยสมาคมจิตแพทย์อเมริกัน ซึ่งใช้ในการวินิจฉัยโรค ได้กำหนดการประเมินไว้ 5 ด้าน โดยด้านที่ 4 เป็นการแบ่งเหตุก่อความเครียด คือ ปัญหาทางจิตสังคม (Psychosocial) และทางภาวะแวดล้อม (Environmental) ออกเป็นปัญหาต่างๆ คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มสมาชิกในครอบครัว เช่น การตายของสมาชิกในครอบครัว ปัญหาสุขภาพของคนในครอบครัว การหย่าร้าง การแยกกันอยู่ การย้ายบ้าน การแต่งงานใหม่ของพ่อ หรือแม่ การถูกรุนกรรมทางร่างกาย หรือทางเพศ การที่พ่อแม่ปกป้อง หรือทอดทิ้งมากเกินไป การเลี้ยงดูที่ขาดระเบียบวินัย การมีน้องใหม่ การมีข้อขัดแย้งในหมู่พี่น้อง
2. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น การตายของเพื่อน การขาดความช่วยเหลือทางสังคม การอยู่คนเดียว ความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม การปรับตัวในช่วงรอยต่อของวงจรชีวิต เช่น การปลดเกษียณ
3. ปัญหาการศึกษา เช่น การไม่รู้หนังสือ ปัญหาทางด้านการเรียน ทะเลาะกับครู หรือเพื่อนนักเรียน สภาพแวดล้อมของโรงเรียนไม่ดี
4. ปัญหาการประกอบอาชีพ เช่น การตกงาน การว่างงาน งานที่เครียด และหนัก ปัญหาในที่ทำงาน ความไม่พอใจในงาน การเปลี่ยนงาน ทะเลาะกับเจ้านาย หรือเพื่อนร่วมงาน
5. ปัญหาที่อยู่อาศัย เช่น การไม่มีที่อยู่อาศัย มีเพื่อนบ้านที่ไม่น่าไว้วางใจ ทะเลาะกับเพื่อนบ้านหรือเจ้าของที่
6. ปัญหาเศรษฐกิจ เช่น ความยากจน และปัญหาทางการเงิน
7. ปัญหาการเข้าถึงบริการสาธารณสุข เช่น การบริการสาธารณสุขที่มาเพียงพอ การขาดการขนส่งเคลื่อนย้ายไปยังสถานบริการสาธารณสุข การขาดการประกันสุขภาพ
8. ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับคดีความ เช่น ถูกตำรวจจับ ถูกกักขัง เป็นเหยื่ออาชญากรรม การถูกฟ้องเป็นคดีความ
9. ปัญหาด้านจิตสังคม และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การเผชิญกับภัยพิบัติ สงคราม การทะเลาะกับบุคคลที่คอยให้ความช่วยเหลือ เช่น ที่ปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ เป็นต้น

ชุติตย์ ปานปรีชา⁽¹⁶⁾ กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดดังนี้

1. **สาเหตุภายใน** หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่างๆที่มาจากตัวบุคคล ซึ่งสามารถแยกสาเหตุในตัวบุคคลได้ 2 ชนิด ดังนี้

1.1 **สาเหตุทางร่างกาย** เป็นภาวะบางอย่างของร่างกาย ที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพทางร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานที่หนัก และนาน

1.1.2 ความเจ็บป่วยทางกาย เช่นมีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ๆทำให้ไม่ยอมกินอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลาย หรือทำงานไม่ได้ เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.3 ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.4 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามิน และเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุรา และยาเสพติด สุราและยาเสพติดจะไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย และอ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 **สาเหตุทางจิตใจ** สภาพจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้

(1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ
เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น
ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตนเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

(2) เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้
อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด

(3) เป็นคนต้องพึ่งพาคนอื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง มี
ความรู้สึกว่าตัวเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียด
ตามมา

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆนอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด
ได้แก่

1.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน
การตกงานหรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย เป็นต้น

1.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจ
แปรปรวน(Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของ
ชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ๆ มีลูกคนแรก วยหมดประจำเดือน ปลด
เกษียณใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียด
ชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้าย
โรงเรียน การย้ายงาน ย้ายที่อยู่ เป็นต้น

1.3 ภัยอันตรายที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาเอง และภัยธรรมชาติ
เช่น อาศัยอยู่ในที่โจรชุกชุม น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจ
ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความเครียดได้

1.4 การทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน
งานเสี่ยงอันตราย งานที่ตนไม่พึงพอใจ ไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ เป็นต้น

1.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้ภาวะอารมณ์เจริญเติบโตไม่สมบูรณ์
ขาดอาหาร เรียบได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทำให้เกิด
ความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

1.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาทำงานและอยู่ในเมืองมากขึ้น อยู่กันอย่างแออัด ชีวิตต้องแข่งขัน ซึ่งดีซึ่งเด่น จราจรติดขัด ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

สาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด

ความเครียดเป็นเหมือนโรคทางกาย การรับประทาน หรือปฏิบัติตนบางอย่าง อาจทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น เพราะฉะนั้นจึงมีข้อห้ามในการรับประทาน หรือปฏิบัติตน⁽¹⁷⁾ ดังนี้

เครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน เช่น ชา กาแฟ น้ำอัดลม เครื่องดื่มชูกำลัง เป็นต้น ถ้าดื่มในปริมาณที่น้อยจะทำให้รู้สึกตื่นตัว และกระฉับกระเฉง แต่ถ้าดื่มในปริมาณที่มากจะมีผลต่อการเร่งการทำงานของระบบประสาท และหัวใจ ทำให้นอนไม่หลับ และเครียด มีผลการวิจัยที่เชื่อกันว่าคาเฟอีนมีส่วนทำให้ความดันโลหิตสูง และเพิ่มระดับคอเลสเตอรอล

แอลกอฮอล์ การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เช่น สุรา เบียร์ ไวน์ เป็นต้น ทำให้ระบบต่างๆของร่างกายทำงานหนัก โดยผลในระยะสั้นจะช่วยให้ง่ายหลังสารทางบวก สูดซึมเลือดเข้าหัวใจ ช่วยให้ร่างกายแจ่มใสในขณะดื่มถ้าดื่มในปริมาณที่พอดี คือประมาณเบียร์หนึ่งแก้ว หรือไวน์สองแก้ว แต่ถ้าดื่มมากเกินไปจะทำให้ร่างกายกระตุ้นการหลั่งของสารอะดรีนาลีนมากเกินไป และทำให้เกิดปัญหาความรู้สึกร้อนใจ ประสาทตึงเครียด นอนไม่หลับ

การสูบบุหรี่ คนสูบบุหรี่ส่วนใหญ่สูบบุหรี่เพราะรู้สึกผ่อนคลายในระยะสั้น แต่ในระยะยาว บุหรี่มีผลเสียต่อสุขภาพ และทำให้เกิดความเครียดจากปัญหาสุขภาพ เพราะทำให้เกิดโรคมะเร็ง โรคปอด โรคหัวใจ และมีผลทำให้ระบบประสาททำงานผิดปกติ ผ่อนคลายยากขึ้น เครียดจัดเมื่อไม่ได้สูบบุหรี่

การขาดการออกกำลังกาย⁽¹⁸⁾ บุคคลที่ขาดการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ร่างกายอ่อนล้า อ่อนเพลีย และเกิดความตึงเครียดได้ง่าย ดังนั้นการออกกำลังกายจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นแก่ทุกคน ดังคำกล่าวของกรีกโบราณที่ว่า มนุษย์นั้นประกอบด้วยร่างกาย และจิตใจ ทั้งร่างกาย และจิตใจจะมีปฏิสัมพันธ์กัน นั่นคือ ถ้าสภาพกายดี สภาพจิตก็จะดีตามไปด้วย ในทางตรงข้ามถ้าร่างกายไม่สบาย จิตใจก็พลอยป่วยตามไปด้วย ในแต่ละสัปดาห์ ควรออกกำลังกาย ครั้งละ 20 นาที อย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์

การนอนหลับพักผ่อน เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกคน ซึ่งจะช่วยลดความตึงเครียดได้อย่างมาก โดยเฉลี่ยคนเราต้องนอนหลับอย่างน้อย 7 ชั่วโมงต่อวัน โดยคนที่นอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอมักจะเกิดผลเสียตามมา เช่น อารมณ์หงุดหงิด อ่อนเพลีย ไม่สดชื่น ขาดสมาธิ เครียด เป็นต้น การนอนหลับพักผ่อนที่เพียงพอ⁽¹⁹⁾ คือหลังจากตื่นแล้วร่างกายจะไม่เกิดอาการอ่อนเพลีย จะสดชื่น เป็นต้น

1.4 ระดับของความเครียด

บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับรู้ และการปรับตัวที่ต่างกัน ทำให้มีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งกรมสุขภาพจิต⁽²⁰⁾ ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1. **ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก** เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพึงพอใจกับการดำรงชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดัน หรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตน้อยกว่าบุคคลอื่น
2. **ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ** เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม
3. **ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย** เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน
4. **ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง** เป็นระดับความเครียดที่บุคคลเริ่มรู้สึกตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกอาจเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้น ว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการ หรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบไคที่ความขัดแย้งต่างๆยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงาน และการดำเนินชีวิต

5. **ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติมาก** เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียด หรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีต่อไป โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง ซึ่งมีผลเสียต่อตนเอง และบุคคลใกล้ชิด

1.5 ผลของความเครียด⁽²¹⁾

1) ผลกระทบต่อตนเอง แสดงออกได้หลายทางดังนี้

1.1) **ทางร่างกาย** พบว่าเกิดความผิดปกติของระบบการทำงานในร่างกายได้หลายส่วน เช่น เกิดแผลในกระเพาะอาหาร เบื่ออาหาร ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ จังหวะการเต้นของหัวใจเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ผลทางด้านร่างกาย มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease⁽²²⁾ เพราะว่ามันเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค

1.2) **ทางอารมณ์** เกิดความวิตกกังวล หงุดหงิดง่าย กระวนกระวายใจ ซึมเศร้า อ่อนไหวง่าย เป็นต้น

1.3) **ทางความคิด** ทำให้ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย ย้ำคิดย้ำทำ เกิดความสับสนลังเล มองตัวเองในแง่ลบ และมองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น

1.4) **ทางพฤติกรรม** เช่น พุดจาตะกุกตะกัก การกินอาหารเปลี่ยนแปลงไป ความสามารถในการทำงานลดลง สูบบุหรี่ และดื่มสุรามากเกินปกติ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว⁽²¹⁾ เช่น เสียดัง ไม่เก็บอารมณ์ ซี้โมโห โวยวาย และมีพฤติกรรมสร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

2) **ผลกระทบต่อครอบครัว** เกิดปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวได้ง่าย เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน จนอาจเกิดการทะเลาะวิวาท และทำร้ายร่างกายกัน ทำให้เกิดปัญหาการหย่าร้างตามมาได้

3) **ผลกระทบต่องาน** ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ทำให้มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานมากขึ้น และอาจมีปัญหความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้

4) **ผลกระทบต่อสังคม** อาจเกิดความขัดแย้งกับบุคคลทั่วไปที่ต้องพบปะ และไม่สามารถทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้มากนัก ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่น

2. ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไป แต่มีลักษณะที่เฉพาะกว่า ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper and Mashall)⁽²³⁾ ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานที่ไม่ดี

ฟาร์ริงทอน (Farrington)⁽²⁴⁾ ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความสามารถในการจัดการกับความต้องการนั้น ๆ และประเมินได้ว่าความต้องการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามต่อตนเอง

เวนชีวิสและเมทเทโซน (Ivancevich & Matteson)⁽²⁵⁾ ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน

วีลเลอร์ และ ไรดิง(Wheeler & Riding)⁽²⁶⁾ ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงานเป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้น คุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุก และเกินขีดความสามารถของตน

คาลลีเบอร์ก (Kalleberg)⁽²⁷⁾ อธิบายว่า ความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับจากการทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผลการทำงานจะลดลง

มาลินี วงศ์พานิช⁽³⁾ ได้ให้ความหมายความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ผลรวมของปัจจัยต่างๆ ที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งส่งผลในการควบคุมการทำงานของร่างกาย และจิตใจเสียไป หรืออาจกล่าวได้อีกในหนึ่งว่า หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นในร่างกายที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวให้เข้ากับอิทธิพลการเปลี่ยนแปลง การเรียกร้องต้องการ และความบีบคั้นกดดันต่างๆทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งการปรับตัวเป็นสัญญาณของการอยู่รอด หากไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมา คือ ความบีบคั้น อันเป็นผลมาจากการที่ร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมของบุคคลได้รับความเครียดทั้งหลายเข้าไป เช่น คนงานตงงานจึงเกิดภาวะเครียด แต่

เนื่องจากสามารถปรับตัวได้จึงเกิดการบีบคั้นเพียงเล็กน้อย และดำรงชีวิตได้อย่างปกติ ในทางตรงกันข้าม หากคนคนงานตกงานไม่สามารถปรับตัวกับปัญหาได้ จะคิดแต่หนีปัญหาแทนที่จะหาวิธีแก้ไขในสภาวะนี้ ความบีบคั้นจะเพิ่มสูงขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย สภาพจิตใจ และอาจคิดฆ่าตัวตายได้ อันเนื่องมาจากหมดความสามารถในการปรับตัว

สรุปความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความขัดแย้งในบทบาท งานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ทำให้เกิดผลทางด้านลบต่อร่างกาย และจิตใจ ซึ่งมีผลทำให้ผลการทำงานลดลง

ผลกระทบทางร่างกายต่อความเครียด (Physiological effects of stress)

ความเครียดมักจะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลทางด้านร่างกาย และจิตใจ ต่อสิ่งที่มาคุกคาม ร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาที่มีความเครียด และจะหลั่งฮอร์โมนที่เรียกว่า คอร์ติซอล (Cortisol) และ อะดรีนาลีน (Adrenaline) ฮอร์โมนนี้จะทำให้ความดันโลหิตสูง และหัวใจเต้นเร็วขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมให้ร่างกายแข็งแรง และตื่นตัว พร้อมทั้งจะสู้ หรือ หนี (fight or flight)

สมองและกล้ามเนื้อของเรามีความเครียดระยะแรกไม่กี่นาที เพื่อจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอด พอเหตุการณ์ที่เราต้องเผชิญผ่านพ้นไปความเครียดก็จะหายไปด้วย ในปัจจุบัน ปัจจัยความเครียดจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางอารมณ์ ทางเศรษฐกิจสังคม มากกว่าทางกายภาพที่เป็นปฏิกิริยาแบบที่ร่างกายหลั่งฮอร์โมนออกมาเพื่อเตรียมจะสู้หรือหนี หากมีการกระทำแล้วฮอร์โมนซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและก็ผ่านไป แต่ในปัจจุบันมันไม่ได้ผ่านไปแต่มักกลับสะสมอยู่ ทำให้ร่างกายของเราหลั่งคอร์ติซอล (Cortisol) ซึ่งเป็นผลร้ายต่อเรา⁽²⁸⁾

ความเครียดในระดับที่เล็กน้อย หรือในระยะสั้นๆ เป็นสิ่งที่ทำลายมากกว่าจะเป็นปัญหา เพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนมีมานะและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น แต่ถ้าเราเครียดในระดับที่มากเกินไป หรือนานเกินไป และเราไม่สามารถจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ได้ เราจะรู้สึกไม่มีความสุข ไม่สบายใจ ซึ่งมันจะส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เช่น เกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคเบาหวาน⁽¹⁰⁾ เส้นเลือดในสมองตีบ เส้นเลือดในสมองแตก ไมเกรน เป็นแผลในกระเพาะ หงุดหงิดง่าย ก้าวร้าว วิตกกังวล ฟุ้งซ่าน และซึมเศร้า⁽²⁹⁾ เป็น

ต้น ซึ่งผลที่ตามมาคือทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ หาโอกาสหลบเลี่ยงงาน หรือทำงานผิดพลาด แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลงตามไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้

จากการศึกษาของนักวิจัยในสหรัฐอเมริกา⁽³⁰⁾ พบว่า ความเครียดทำให้การทำงานของ Immune System หรือระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายอ่อนแอลง ซึ่งจะเป็นเหตุให้ไวรัสไข้หวัด และเชื้อโรคอื่น ๆ เข้าไปเล่นงานร่างกายของเราได้เพราะจากผลการศึกษาเห็นได้ว่า ผู้ติดเชื้อ HIV ที่มีความเครียดมาก ๆ จะเป็นการเพิ่ม ความเสี่ยง ต่อการพัฒนาเป็นโรค AIDS ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ที่ป่วยเป็นมะเร็งเต้านม ที่มีความเครียด จะมีโอกาสหายจากโรคร้ายนี้้น้อยกว่าผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีถึง 6 เท่า

และงานวิจัยของศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ⁽³¹⁾ ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพพบว่าสภาพร่างกายของเจ้าหน้าที่ที่สะท้อนได้ถึงความกดดันในงาน เช่น ถ้ามีจำนวนเครื่องบินเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูงในกลุ่มพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศถึงสามเท่าในกลุ่มผู้มีอายุระดับเดียวกัน

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

บุคคลแต่ละคนมีความเครียดไม่เท่ากัน เพราะแต่ละบุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ โดย⁽³²⁾ ได้แบ่งระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการท่ายในการปฏิบัติงาน บุคคลจะเกิดความเครียดน้อย เบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ
2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ทำทายนั้น ไปจนถึงระดับหนึ่งภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม
3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อยๆลดลง และหมดแรงลง การทำงานจะลดลง ไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆได้ ความสามารถในการตัดสินใจลดลง เกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และลาออกจากงาน

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงาน พบว่างานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกๆ วันนั้น หลายๆ ด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. สภาพขององค์กรที่ปฏิบัติงาน⁽³³⁾

1.1 นโยบายขององค์กร แต่ละองค์กรจะต้องมีกฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน หากนโยบายขององค์กร ขาดความยุติธรรมต่อคนในองค์กร มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เสมอภาคกัน และมีการกำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์การทำงานที่เข้มงวดเกินไป ขั้นตอนการทำงานคลุมเครือ ทำให้บุคลากรไม่ทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้

1.2 โครงสร้างการบริหาร ถ้าองค์กรมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่ชัดเจน มีโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นการรวบอำนาจ บุคลากรขาดโอกาสในการตัดสินใจร่วมกัน มีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย เป็นงานเฉพาะด้านมาก ใช้ระบบทางการมากเกินไปไม่มีความยืดหยุ่นหรือเป็นกันเอง ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2. สัมพันธภาพในที่ทำงาน คนที่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่สนิทสนมกับใคร หรือไม่รู้สึกรักเป็นมิตรกับใคร จะมีผลในทางลบกับการทำงาน และทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ รวมทั้งจะทำให้เป็นคนที่มีสุขภาพจิตไม่ดี มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงาน และมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจ สัมพันธภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบ⁽³⁴⁾ คือ

2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้า (Relationship with boss) การที่บุคลากรในองค์กรได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือเกื้อกูล และการสนับสนุนจากหัวหน้า หากบุคลากรไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจ และเกิดความเครียดได้

2.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates) การที่หัวหน้าเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา ความสนใจ จะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดี หากหัวหน้าเห็นความสำคัญของงานมากกว่าลูกน้อง และไม่ใส่ใจ ไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with colleagues) การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกว่าไม่มีใครเป็นมิตร มีแต่ศัตรูหรือคู่แข่ง รู้สึกว่าไม่มีใครเข้าใจ ไม่มีใครช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มมีปัญหา ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเครียด การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นแล้ว จะช่วยให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น มั่นคง มีกำลังใจ และสนุกสนานกับการทำงานมากขึ้นช่วยให้ความเครียดลดลงได้มาก

3. สภาพแวดล้อมนอกองค์กร

3.1 ความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน⁽³⁵⁾ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการส่งเสริมหรือเลื่อนขั้นตามที่หวังไว้จะนำไปสู่ความเครียดได้ เนื่องจากความปรารถนาในอาชีพไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ความคับข้องใจก็จะยิ่งมากขึ้น ในทางตรงข้าม การเลื่อนขั้นสูงเกินไปก็ทำให้เกิดความเครียดได้ ถ้าบุคคลนั้นได้รับการเลื่อนขั้นในระดับที่สูงกว่าความสามารถของเขา และเขาไม่สามารถรับมือกับงานนั้นได้ ซึ่งจะทำให้เกิดภาวะงานที่หนักเกินไปในด้านคุณภาพ และทำให้เกิดการกั๊กที่จะล้มเหลวในหน้าที่การงาน ก็จะทำให้เกิดความเครียดตามมา

3.2 ความไม่มั่นคงในการทำงาน คือ การที่บุคลากรไม่ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยคนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่อายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น ด้วย ซึ่งถ้าบุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานจะทำให้เขาขาดความเชื่อมั่นต่อชีวิตการทำงานของตนเองซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ลักษณะงาน และหน้าที่ที่ปฏิบัติ

4.1 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่⁽³³⁾ บุคคลแต่ละคนบทบาทหน้าที่ที่หลากหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ในงาน เป็นต้น การทำบทบาทเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เช่น แม่ที่ต้องทำงานนอกบ้าน ต้องมีบทบาทหน้าที่เป็นทั้งแม่ และพนักงานของบริษัท เมื่อลูกป่วย และตนเองมีประชุมสำคัญ การตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเลือกทำอย่างไร ก็อาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

4.2 ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ คือการที่บุคคลไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ตนต้องทำว่าตนควรทำอะไรบ้าง รับผิดชอบแค่ไหน ความไม่ชัดเจนในบทบาทมักเกิดจากการได้รับข้อมูล หรือ การสื่อสารที่ไม่ดี และมีความรู้ในการทำงานไม่เหมาะสม เนื่องจากการฝึกอบรมในงานไม่เหมาะสมทำให้ปฏิบัติงานด้วยความไม่มั่นใจ เพราะไม่ทราบว่าสิ่งที่ปฏิบัติเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานตามมา

4.3 ภาระงานที่หนักเกินไป (Work overload)⁽³⁵⁾ เป็น สภาวะที่มีงานมากเกินไป จะสามารถทำได้ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มีมากเกินไปความสามารถจะทำได้ ต้องใช้เวลาในการทำงานมาก จนไม่มีเวลาพักผ่อน ทำให้เกิดความกดดัน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเครียด

2. คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึง งานที่ยากเกินความสามารถของคนทำงาน ซึ่งการขาดความสามารถในการที่จะปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความเครียด

4.4 ภาระงานที่น้อย หรือเบาเกินไป (Work underload) คือ งานที่ง่ายกว่าความสามารถของบุคคล หรือ มีงานน้อยกว่าเวลาที่มีอยู่ รวมทั้งงานที่ซ้ำซาก จะทำให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นไม่ท้าทายความสามารถ ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้

4.5 ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน (Physical denger)⁽³³⁾ การทำงานที่มีความเสี่ยง จะทำให้บุคคลมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากต้องระมัดระวังตัว และต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น

4.6 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work)^(35,36) คือ ลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนกันของช่วงเวลางานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง อาชีพที่ต้องทำงานเป็นกะ เช่น ตำรวจ พยาบาล พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ลักษณะการทำงานที่เป็นกะจะก่อให้เกิดความเครียดได้ เพราะ การทำงานเป็นกะจะมีเวลานอน และ การใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกลไกการทำงานของร่างกาย และสภาพจิตใจ อีกทั้งยังทำให้มีโอกาสในการทำกิจกรรมกับครอบครัว และการเข้าสังคมน้อยลง

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดการรบกวนสมาธิในการทำงานของบุคลากร และทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนี้

5.1 เสียงดัง⁽³⁷⁾ การทำงานในที่เสียงดังนอกจากจะทำให้หูตึง และหูหนวกแล้ว ยังมีผลกระทบต่อระบบการทำงานอื่นๆ ของร่างกาย และจิตใจด้วย เช่น เกิดแผลในกระเพาะอาหาร เนื่องจากเสียงดังทำให้กระเพาะหลั่งน้ำย่อยมากขึ้น ความดันโลหิตสูง ขาดสมาธิในการทำงาน จนเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ ทำให้เกิดความเครียด ก่อให้เกิดโรคจิตประสาท ก้าวร้าว หงุดหงิดง่าย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และเกิดความผิดพลาดมากขึ้น

5.2 อุณหภูมิ อิทธิพลของความร้อนเพิ่มความกดดันทางจิตใจ และทำให้เกิดความเจ็บป่วยต่อร่างกาย เช่น ทำให้เป็นตะคริว หรือเป็นลมและยังทำให้มีผลกระทบต่อจิตใจของคนงานเป็นอย่างมาก ได้มีผู้ทำการทดลองเกี่ยวกับอาการทางประสาทที่คนงานสัมผัสกับความร้อนสูงเป็นเวลานานผลที่ตามมาก็คือ จะทำให้เกิดความวิตกกังวล และกลายเป็นความเครียด ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไป อาชีพกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพในโรงงานอุตสาหกรรมหลอมเหล็ก เซรามิก ผลิตแก้ว ผลิตยาง พนักงานดับเพลิง ทำอาหาร เป็นต้น นอกจากนั้นความเย็น⁽³⁸⁾ ก็มีผลทางกายภาพต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยจะส่งผลให้เกิดความเจ็บปวดที่มือ และเท้าก่อนอวัยวะอื่น

5.3 แสงสว่าง ปัญหา และอันตรายที่เกิดจากแสงสว่าง และผลกระทบต่อผู้ทำงานสามารถจำแนกได้ 3 ลักษณะ⁽³⁸⁾ คือ

5.3.1. แสงสว่างที่น้อยเกินไป จะมีผลเสียต่อสายตา ทำให้กล้ามเนื้อตาทำงานมากเกินไป โดยบังคับให้ม่านตาเปิดกว้างเพราะการมองเห็นนั้นไม่ชัดเจน ต้องใช้เวลาในการมองรายละเอียดนั้น ทำให้เกิดการเมื่อยล้าของตาที่ต้องเพ่งออกมา ปวดตา มีน้ต้อกระจก ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้ยังทำให้ประสิทธิภาพของขวัญและกำลังใจในการทำงานลดลง การหยิบจับใช้เครื่องมือเครื่องจักรผิดพลาดเกิดอุบัติเหตุขึ้น หรือไปสัมผัสส่วนที่เป็นอันตราย

5.3.2. แสงสว่างที่มากเกินไป จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความไม่สบาย เมื่อยล้า ปวดตา แสบตา มีน้ต้อกระจก วิงเวียน และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ และเมื่อบุคลากรทำงานด้วยความไม่สบายก็จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้

5.3.3. แสงจ้า แสงจ้าตาที่เกิดจากแหล่งกำเนิดโดยตรง (Direct glare) หรือแสงจ้าตาที่เกิดจากการสะท้อนแสง (Reflected glare) จากวัสดุที่อยู่ในสิ่งแวดล้อม เช่น ผนังห้อง เครื่องมือเครื่องจักร โต๊ะทำงาน เป็นต้น จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความไม่สบาย เมื่อยล้า ปวดตา มีน้ต้อกระจกกล้ามเนื้อหนังตากระตุก วิงเวียน นอนไม่หลับ การมองเห็นแยลง นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดผลทางจิตใจคือเกิดความเครียดและเบื่อหน่ายในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดลง เป็นผลทำให้เกิดอุบัติเหตุได้เช่นเดียวกัน

5.4 ความคับแคบ และอับของสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีผลอย่างมากทั้งในเรื่องของสุขภาพจิตและสุขอนามัยของพนักงาน ซึ่งถ้าที่ทำงาน คับแคบ มีกลิ่นเหม็น และอับ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างไม่มีความสุข ทำให้เกิดความเครียด และผลงานที่ออกมาไม่ดี

ความเครียดกับผลของงาน

ผลกระทบของความเครียดต่อร่างกาย

ผลของความเครียดที่ส่งผลต่อสุขภาพ จะทำให้เกิดโรคทางกายเรื้อรัง ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดสะสม นอกจากนี้ยังมีผลต่อจิตใจในระยะยาว ได้แก่ ความเครียด หงุดหงิด วิตกกังวล คับแค้นใจ เหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ และโรคประสาท

ผลกระทบของความเครียดต่อการทำงาน

- ผลกระทบทางตรง เช่นการสูญเสียเงินทอง อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารระหว่างบุคคลบกพร่อง ตัดสินใจผิดพลาด สัมพันธภาพในที่ทำงานเสีย ขาดขวัญและกำลังใจ
- ผลต่อการมีส่วนร่วม ส่งผลให้บุคลากรมีการขาดงาน เหนื่อยล้า การนัดหยุดงาน การลาออก
- ผลต่อการทำงาน ทำให้คุณภาพในการผลิตลดลง ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานบกพร่องและผิดพลาด ไม่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง
- ผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย องค์กรจะต้องใช้จ่ายเงินชดเชยต่อปัญหาที่เกิดกับลูกจ้าง อันสืบเนื่องมาจากมีความเครียดที่มาก

ภาวะเบื่องาน (Burnout)

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานหนักมากเกินไป มีผลให้เกิดอาการเหนื่อยหมดแรง หมดความสนใจต่อสิ่งต่างๆ ไม่ขยันทำงาน หดหู่ เฉยเมย หงุดหงิดง่าย มีทัศนคติต่องานที่ทำ และเพื่อนร่วมงานในด้านลบ และมีปฏิกิริยาต่อต้านคำแนะนำจากผู้อื่น คุณภาพของงานลดลง

งานมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะเบื่องาน (Burnout) ซึ่งประกอบด้วย มีความกดดันในการทำงาน บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในการทำงาน ไม่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน และสังคม เป็นต้น

อาการเบื่องาน (Burnout) มีลักษณะอาการที่สำคัญที่⁽³⁹⁾ ได้อธิบายไว้ ซึ่งแสดงออกใน 3 ลักษณะ คือ

1. **ความรู้สึกล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion)** เกิดความตึงเครียดในร่างกายและจิตใจ วิตกกังวล สิ้นหวัง รู้สึกว่าไม่อยากทำงาน และขาดความกระตือรือร้น
2. **การลดคุณค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization)** ไม่ให้ความสนใจ และปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนเป็นวัตถุสิ่งของ มีทัศนคติในทางลบ เห็นแก่ตัว ขาดความเมตตา
3. **การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment)** เป็นความรู้สึกล้าและทัศนคติต่อตนเองในทางลบ ทำให้เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ คิดว่าตนไม่มีความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

การจัดการความเครียดในที่ทำงาน (Treating Stress in the Workplace)

สิ่งสำคัญอย่างแรกในการจัดการความเครียด คือ การวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นสาเหตุ แล้วจึงจัดการกับปัญหาความเครียด โดยองค์กรควรมีการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับความเครียด และหาทางป้องกัน แก้ไขความเครียดที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันของสังคมเกี่ยวกับความเครียดนั้นมีการเกิดความเครียดในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีแนวทางเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุคลากร สามารถสรุปได้มีดังนี้

1. **การควบคุมบรรยากาศในองค์กร** เนื่องจากหนึ่งในสาเหตุของความเครียดในองค์กรเกิดจากการเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงควรมีการเตรียมความช่วยเหลือให้บุคลากรได้ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ ความเครียดสามารถป้องกัน หรือแก้ไขได้ โดยการสร้างโครงสร้างที่มีลักษณะของการกระจายอำนาจมากขึ้น ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงในการทำงาน และโครงสร้างขององค์กร มีการตัดสินใจจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนบ้าง ⁽¹⁸⁾ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นของตนเองมากขึ้น
2. **กำหนดบทบาทของบุคลากรให้ชัดเจน** เพื่อเป็นการลดความเครียดจากความคลุมเครือ ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้าควรให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวัง และหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

3. ลดปริมาณงานที่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป ควรคัดเลือก และพัฒนา

บุคลากรให้เหมาะสม มีการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง และ มอบหมายงานอย่างยุติธรรม และเหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล จะช่วยลดความเครียดจากปริมาณงานที่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป

4. สร้างระบบการสนับสนุนทางสังคม(Social support) เครือข่ายการสนับสนุน

ทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิท หัวหน้างาน ครอบครัว เป็นต้น สามารถช่วยลดผลกระทบจากความเครียดได้ เพราะหากเรามีครอบครัว หัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานที่สนิท ที่ไว้ใจได้ มีความเห็นอกเห็นใจ พร้อมที่จะรับฟัง และให้การสนับสนุนนั้น จะช่วยให้เราเครียดน้อยลงกว่าการที่รู้สึกว่าจะต้องต่อสู้ อย่างโดดเดี่ยว และจะช่วยให้บุคคลนั้นผ่านสถานการณ์ความเครียดได้

5. Biofeedback หรือ การควบคุมการป้อนกลับทางชีว (40) เป็นเทคนิคการ

ส่งเสริมให้ร่างกายตอบสนองแบบผ่อนคลาย บุคคลจะถูกวัดโดยเครื่องวัดความเครียดของกล้ามเนื้อ ที่เรียกว่า อิเล็กโทรไมโอกราฟ (electromyography-EMG) โดยการต่อขั้วไฟของเครื่อง เข้ากับตัวบุคคล เครื่องจะส่งสัญญาณบอกการทำงานของอวัยวะที่สัมพันธ์กับความเครียด เช่น การเต้นของหัวใจ ระดับการหดตัวของกล้ามเนื้อ เป็นต้น ซึ่งจะทราบถึงระดับความเครียดของกล้ามเนื้อ บุคคลจะค่อยๆเรียนรู้วิธีการควบคุมระดับความเครียดของตนเอง จนสามารถทำได้เองโดยไม่มีเครื่องในที่สุด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นมีสมาธิในเวลาที่เกิดเครียด และสามารถควบคุมร่างกายของตนได้มากขึ้น

6. ออกกำลังกาย การออกกำลังกายเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ร่างกายที่สมบูรณ์

แข็งแรงช่วยป้องกันโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ เช่นโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน ความอ้วน เป็นต้น และนับวันผลการวิจัยยิ่งชี้ชัดว่า การออกกำลังกายช่วยลดอาการทางจิตได้หลายอาการ ไม่ว่าจะเป็น ความเครียดหรือซึมเศร้า ทั้งยังป้องกันการกลับเป็นซ้ำได้ด้วย เนื่องจาก การออกกำลังกายช่วยเพิ่มระดับของสารเคมีในสมอง หรือสารสื่อประสาทที่ปรับอารมณ์ให้ดีขึ้น อย่างเช่น เอ็นโดรฟิน (endorphins) ช่วยคลายกล้ามเนื้อ ลดฮอร์โมนความเครียด และมีผลให้จิตใจสงบขึ้น ดังนั้นองค์กรควรจัดให้บุคลากรมีการออกกำลังกาย และสนับสนุน ช่วยเหลือบุคลากรในการดูแลรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เพื่อเป็นการสร้างสุขภาพร่างกาย ความรู้สึก และอารมณ์ที่ดี

7. การควบคุมตนเองด้วยวิธีการปรับพฤติกรรม (Behavior modification) (33) ด้วยการ

สังเกตตนเองว่าในสถานการณ์ใดจะทำให้ตนมีความเครียด ควรหลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้นไม่ให้เกิดขึ้นกับตน แต่หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดแล้ว ถ้าสามารถสงบ หรือ ใจเย็นลงได้ก็ควรให้รางวัลตนเอง การเปลี่ยนแปลงบทบาทจากการถูกควบคุมโดย

สถานการณ์มาเป็นการควบคุมสถานการณ์ด้วยตนเองเป็นหนทางหนึ่งที่จะเอาชนะความเครียดได้ การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด และหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นให้ตรงจุดก็จะทำให้เราเอาชนะความเครียดได้เช่นกัน เป็นต้น

แนวทางในการจัดการความเครียดจากคำแนะนำการวางแผนในการทำงานจากสถาบันความปลอดภัย และอนามัยในการทำงานแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (NIOSH) ⁽³⁵⁾ มีดังนี้

1. การกำหนดตารางการทำงาน (work schedule) ควรพิจารณาจากปริมาณงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ รวมทั้งพิจารณาหน้าที่รับผิดชอบอื่นๆนอกงาน ซึ่งการกำหนดตารางการทำงานอาจจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนกะ ความถี่ในการเปลี่ยนกะ และควรจะทำให้สม่ำเสมอ และมีการวางแผนล่วงหน้า
2. ภาระงาน (work load) ภาระงานควรได้สัดส่วนเหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจ (content) ควรพิจารณาการวางแผนการทำงานไว้ให้ดี ทำให้มีโอกาสได้ใช้ความชำนาญอย่างเต็มที่
4. การมีส่วนร่วม และการควบคุม (participation and control) บุคลากรแต่ละคนควรมีโอกาสที่จะร่วมในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีผลต่อปริมาณงาน และประสิทธิภาพของงาน
5. บทบาทของงาน (work role) กำหนดบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานให้ชัดเจน ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในตัวเอง และหลีกเลี่ยงความคาดหวังที่มากเกินไป
6. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (social environment) ควรจะใช้โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิต และควรช่วยเหลือกันอย่างจริงจัง
7. งานในอนาคต (job future) ปรับปรุงแก้ไขงานที่มีลักษณะไม่ปลอดภัย และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้มากขึ้น

แนวทางในการนอนหลับพักผ่อนสำหรับการปฏิบัติงานแบบกะ ⁽³⁵⁾

แนวทางในการนอนหลับพักผ่อนสำหรับการปฏิบัติงานแบบกะที่จะทำให้เกิดการนอนหลับได้ดีขึ้น เช่น การนอนหลับในห้องมืด ที่ที่อากาศเย็นสบาย ไม่มีเสียงดัง หรือมีคนมารบกวนเวลานอนได้ วิธีการอื่นๆที่จำเป็นที่จะช่วยทำให้สามารถนอนหลับได้มากขึ้น เช่น กะดึก ควรนอนหลับระหว่างเวลา 14.00 – 21.00 น. และหลีกเลี่ยงการทำงานกะแบบ 2 กะซ้อน เป็นต้น

การป้องกัน ควบคุม และแก้ไขความเครียดจากการประกอบอาชีพ ⁽³⁵⁾

ระดับบุคคล

1. ตรวจร่างกาย และการรักษาโรคโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น โรคความดันโลหิตสูง ปวดหลัง ซึมเศร้า เป็นต้น
2. การบริการให้คำปรึกษา
3. โครงการให้ความช่วยเหลือบุคลากรที่ติดสุรา และยาเสพติด
4. จัดทำโครงการอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจโดยการหางานอดิเรกทำ ร้องเพลง เล่นดนตรี นวดกล้ามเนื้อ และสมาธิ
5. ช่วยเหลือทุกๆไป เช่น โครงการออกกำลังกาย กิจกรรมสันทนาการ จัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงาน

ระดับองค์กร

1. สสำรวจทัศนคติผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานภายในองค์กร
2. ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม
3. กำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม
4. อบรมและพัฒนาด้านการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ
5. จัดระบบงานและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
6. กระจายงานอย่างทั่วถึง กำหนดจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ
7. กำหนดเป้าหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรี ลิขิตภูมิ⁽⁴¹⁾ ศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานเอนามัยปี 2547 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานเอนามัยตามเขตสาธารณสุขทั่วประเทศ จำนวน 1,465 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบทดสอบความเครียดสวนปรุง และแบบทดสอบความเครียดจากการทำงานที่พัฒนาตาม Job demand – control model

ผลการศึกษาพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานและความเครียดทั่วไปในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ ร้อยละ 28.8 และ 24.8 ปัจจัยที่มีโอกาสเพิ่มความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ความต้องการในงานสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงาน 2.14 เท่า และความต้องการพัฒนาทักษะในงานสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงาน 1.94 เท่า ปัจจัยที่มีโอกาสลดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการควบคุม / ตัดสินใจสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงาน 0.25 เท่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานต่ำมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงาน 0.26 เท่า และการได้รับสวัสดิการสูงมีโอกาสพบความเครียดจากการทำงาน 0.50 เท่า และปัจจัยอื่นๆที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข รายได้ของครอบครัวที่ไม่เพียงพอ ภาระหนักต่อการดูแลครอบครัว ความขัดแย้งในครอบครัว ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

อรพรรณ จตุรวิทย์⁽⁴²⁾ ศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมระดับปฏิบัติการสายการผลิต เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 IP 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 593 คน ใน 8 โรงงาน เครื่องมือที่ใช้ ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการทำงาน และแบบสอบถามวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test : SPST 60)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความไวต่อความเครียดในระดับรุนแรง (25.4%) และในระดับสูง (45.9%) ในด้านที่มาของความเครียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง (7.8%) และระดับสูง (31.3%) ในด้านอาการของความเครียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง (11.3%) และระดับสูง (41.2%) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ในปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การมีโรคประจำตัวเรื้อรัง ระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่ามีความเครียดมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ และเพศพบว่า เพศหญิงมีความเครียด

มากกว่าเพศชาย ในปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ การได้รับสวัสดิการจากสถานประกอบการ และการเคยมีเรื่องที่ทำงานเก็บมาคิดจนกลุ่มใจ

วรินทร์ บุญเลียม⁽⁴³⁾ ศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องของในคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติกเทปและอัลคาไลน์แบตเตอรี่แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตสังคม สร้างจากโมเดลของคูเปอร์ และเดวิดสัน แบบสอบถาม General Health Questionnaire – 12 (GHQ – 12) ฉบับภาษาไทย แบบวัดกลไกการจัดการกับความเครียดของจาโลวีก (Jalowiec Coping Scale) และแบบประเมินบุคลิกภาพ Impulsiveness – Empathy Inventory (IVE Inventory) ซึ่งพัฒนาโดย ไชยงค์ และแมคเคิร์ค

ผลการศึกษาพบว่า คนงานมีความเครียดร้อยละ 56.1 ปัจจัยทางจิตสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ปัจจัยด้านการงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความหนักใจในปัญหาที่ทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรมในที่ทำงาน ความร้อนในที่ทำงาน ความสามารถเพียงพอในการทำงาน ความรู้สึกร่างานทำให้ตนมีคุณค่า งานที่ทำมีความมั่นคง ความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ ความพอใจกับผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ความชัดเจนในหน้าที่ การปรึกษากับหัวหน้าหรือผู้บริหาร ปัจจัยทางบ้าน ได้แก่ ความอบอุ่นในครอบครัว ความพอใจในที่พักอาศัย การทะเลาะกันในครอบครัว สาเหตุที่ทะเลาะกัน ฐานะทางการเงิน รายได้รวมของครอบครัว การออกกำลังกาย และการนอนหลับ ในเรื่องกลวิธีการจัดการกับความเครียดพบว่า กลุ่มคนที่เครียดจะใช้กลวิธีการจัดการกับความเครียดที่อารมณ์ การหลีกเลี่ยงปัญหา และการมองโลกในแง่ร้าย และใช้วิธีการเผชิญปัญหาน้อย ด้านบุคลิกภาพพบว่าคนงานหญิงที่มีความเครียดจะมีบุคลิกภาพว่าความหุนหันพลันแล่นมากกว่าคนงานหญิงที่ไม่มีความเครียด

สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ และตะวันชัย จิรประมุขพิทักษ์⁽⁴⁴⁾ ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 436 คน โดยใช้แบบสอบถามความเครียดทั่วไปของกรมสุขภาพจิต และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงานที่สร้างขึ้นตามรูปแบบ Job Demand – Control Model

ผลการศึกษาพบว่า ความชุกของผู้ที่มีความเครียดทั่วไปประมาณร้อยละ 24 ความชุกของผู้ที่มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานใน

โรงงาน ได้แก่ ระบบความปลอดภัย และระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำๆ สวัสดิการอาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการต้องนั่งทำงานเป็นเวลานานๆ สำหรับความสัมพันธ์ของความเครียดจากการทำงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสามารถในการควบคุม และสวัสดิการมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์⁽⁴⁵⁾ ศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน แบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเป็องงานจากการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 21.1 ความชุกของภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินร้อยละ 8.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหว การมรโรคประจำตัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ภาวะครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจที่พอใช้ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่างๆของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน ความเหมาะสมของตารางบิน ปัจจัยทางด้านสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การออกกำลังกาย ส่วนปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงาน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท โรคประจำตัว เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา และตำแหน่งงาน

สรีวัลย์ สนธิรัตน์⁽⁴⁶⁾ ศึกษาความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องใน

พนักงานสำนักงานของบริษัท จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบประเมินความเครียดและสุขภาพจิต (General Health Questionnaire – 12 : GHQ – 12) และแบบสอบถามเพื่อประเมินองค์ประกอบความเครียดจากการทำงานของ Mclean

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานของบริษัทที่มีความเครียด ร้อยละ 36.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานสำนักงานของบริษัท มีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน การมีโรคประจำตัวและไม่มีโรคประจำตัว การสูบบุหรี่และการไม่สูบบุหรี่ จะทำให้มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ และเงินเดือนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน พบว่า การปรับตัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยกระตุ้นความเครียด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ การปรับตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรัฐดา ธานีรัตน์⁽⁴⁷⁾ ศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน

ของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี ทั้งหมด 696 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป เหตุการณ์สำคัญในชีวิต แบบวัดบุคลิกภาพ เอ และ บี แบบวัดความเครียดจากการทำงานตามรูปแบบ Demand – Control – Support เหตุก่อความเครียดจากงาน 2 ด้าน คือ ด้านจิตสังคม และด้านวัตถุ และแบบวัดสุขภาพจิต GHQ – 30 ฉบับภาษาไทย

ผลการศึกษาพบว่า ความชุกของความเครียดร้อยละ 23.2 และความชุกของความเครียดจากงานตามรูปแบบ Demand – Control – Support ร้อยละ 11.3 และความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านวิชาการ และสิ่งคุกคามสุขภาพทางชีวภาพ ส่วน 3 ปัจจัยหลัก คือ 1. ปัจจัยจากงานคือระดับความเครียดจากงาน 2. ปัจจัยจากงานด้านอื่นคือเหตุก่อความเครียด 2 ด้าน ด้านจิตสังคม (ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ) และด้านวัตถุ (สิ่งคุกคามสุขภาพทางกายและทางชีวภาพ) และ 3. ปัจจัยนอกรงาน คือ รายได้ ฐานะทางการเงิน และเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (มีหนี้สิน

หัวหน้าครอบครัวตักงาน และครอบครัวแตกแยก) มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็น ปัญหาสุขภาพจิตในบุคลากรโรงพยาบาลปทุมธานี

สงวนลักษณ์ สุขสวัสดิ์⁽⁴⁸⁾ ทำการศึกษาความเครียด คุณภาพชีวิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของพนักงานโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,186 คน

ผลการวิจัยพบว่าอัตราความชุกของความเครียดระดับเกินปกติ และคุณภาพชีวิตในระดับดี ของพนักงานโรงงาน ร้อยละ 28.7 และ 19.8 ตามลำดับ และมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือลักษณะที่พัก จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนคนที่ต้องเลี้ยงดู ความร้อน ทำงานเสี่ยงต่อสุขภาพ ลักษณะการจ้างงาน และปัจจัยที่มีเชิง ผกผันกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ สถานะทางการเงินของครอบครัว แรงสนับสนุนจากครอบครัว การยอมรับของหัวหน้า แรงสนับสนุนจากเพื่อน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ รายได้ต่อ เดือน ระดับการศึกษา สถานะทางการเงินของครอบครัว ระยะเวลาการทำงาน(ปี) ตำแหน่ง แรง สนับสนุนครอบครัว บุคคลในครอบครัวรับรู้ความกังวลใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้ายอมรับ แรง สนับสนุนจากหัวหน้า และเพื่อน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย จำนวนคนที่ต้องเลี้ยงดู ลักษณะที่พัก ระยะเวลาทำงานแต่ละ วัน(ช.ม.ต่อวัน) ลักษณะการทำงานเป็นกะ(กะ/ทำทั้งวัน) เสี่ยง ฝุ่น

วรวรรณ ผู้มีโชคชัย⁽⁴⁹⁾ ทำการศึกษาความเครียดในงานและการจัดการความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พ.ศ. 2546 ประชากรที่ ศึกษา พยาบาลวิชาชีพจำนวน 415 คน และพยาบาลเทคนิคจำนวน 268 คน

ผลการศึกษา พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ร้อย ละ 38.6 และ 50.6 ตามลำดับ ในปัจจัย 7 ด้าน ซึ่งมี 32 ตัวชี้วัด พบว่าพยาบาลทั้งสองกลุ่มมี 4 ด้านนี้ที่ ความเครียดในระดับมากเกินร้อยละ 50 โดย 3 อันดับแรกอยู่ในด้านรายได้และสวัสดิการ ได้แก่ ความ เหมาะสมของเงินเดือนกับปริมาณงาน ความเหมาะสมของเงินเดือนกับค่าครองชีพ และความ เหมาะสมของค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ วิธีการจัดการกับความเครียดที่พยาบาลทั้งสองกลุ่มใช้ มากที่สุดเหมือนกัน 3 อันดับแรก คือ การหาสาเหตุแก้ไข นอนพักผ่อน และทำจิตใจให้สบาย

ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในงาานกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ส่งผลให้ เกิดความเครียด พบว่าในพยาบาลวิชาชีพ เพศ อายุ อายุการทำงาน การศึกษา เงินเดือน สถานภาพ สมรส และการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < 0.05$) ส่วน ในพยาบาลเทคนิค พบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในงาานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ($P < 0.05$)

เขาวลักษณะ ยี่งระลึก ⁽⁵⁰⁾ ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) จำนวน 332 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และเครื่องมือที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิดและนำเสนอโดย การพรรณนา (Descriptive)

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดที่เกิดจากปัจจัยด้านการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัย ด้านการทำงานในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน ด้าน เงินเดือน และสวัสดิการ ด้านผู้ใช้บริการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการ ทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความเครียดอยู่ใน ระดับต่ำ และปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุราชการ อัตราเงินเดือน สถานภาพ สมรส และภาวะครอบครัว มีระดับความเครียดที่เกิดจากปัจจัยด้านการทำงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ มีความแตกต่างกัน ในด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ในเรื่องระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน ในด้านสัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงาน ในเรื่องอายุราชการ และอัตราเงินเดือน มีความแตกต่างกัน ในด้านความก้าวหน้าใน การทำงาน ในเรื่องสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกัน ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้าน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และในเรื่องภาวะครอบครัว มีความแตกต่างกัน ในด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

เจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธ ⁽⁵¹⁾ ศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทาง
 โทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 169 คน ผลการศึกษาพบว่า
 ประชากรส่วนใหญ่มีความเครียดสูงหรือรุนแรง (66.3%) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของ
 พนักงานรับโทรศัพท์ คือ สถานภาพเศรษฐกิจไม่ดี การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า รูปแบบการทำงาน และ
 บรรยากาศการทำงาน ส่วนการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่สำคัญ 3 ลำดับแรกคือ เรื่องที่
 ลูกค้าขอรับบริการ ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย และเสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive studies) เพื่อศึกษาสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ บุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ บุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ บุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในช่วงการเก็บข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) ไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 190 คน

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) คำนวณโดยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างในการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Studies)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad n = \frac{z^2 \alpha_2 pq}{d^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

$z \alpha_2$ = ค่าวิกฤตที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากตารางแจกแจงค่าปกติ ซึ่งมีค่าเท่ากับ

p = ความชุกของความเครียดจากการทำงานของบุคลากรในฝ่ายโภชนาวิทยา และ โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ อ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมการศึกษาของ จิริสุดา ธาณิรัตน์⁽⁴⁷⁾ ซึ่งได้ค่าความชุก เท่ากับ 0.113

$q = 1-p$ มีค่าเท่ากับ 0.887

d = ค่าความคลาดเคลื่อนของโอกาสที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.113) (0.883)}{(0.05)^2} = \frac{0.3850}{0.0025} = 154$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 10 %

ดังนั้นต้องใช้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 170 คน แต่ในการศึกษาคั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ 190 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเองจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับลักษณะและสภาพการทำงานของฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชน บำบัด ร.พ. จุฬาลงกรณ์ โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์⁽⁴⁵⁾ และมนตรี ลิขิตภูมิ⁽⁴¹⁾ ซึ่งในบางส่วนแก้ไขสำนวนให้มีความกะทัดรัด ชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้อง ครอบคลุม เนื้อหาให้กว้างยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เหตุการณ์ ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว พฤติกรรมการใช้ยา และสารเสพติด สุขภาพ ร่างกาย โรคประจำตัว รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีจำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วย 6 หมวด จำนวน 36 ข้อ ได้แก่ หมวดที่ 1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ หมวดที่ 2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ หมวดที่ 3 ลักษณะงานและหน้าที่ที่ทำ จำนวน 10 ข้อ หมวดที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคง จากงาน จำนวน 4 ข้อ หมวดที่ 5 สวัสดิการและผลตอบแทน จำนวน 6 ข้อ และ หมวดที่ 6 ระบบ บริหารและนโยบาย จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ dichotomous questionnaire ซึ่งมีตัวเลือก 2 ตัว คือ ใช่ หรือ ไม่ใช่ หลังจากนั้นจึงนำคำตอบที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดในแต่ละข้อไปหาความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน

การตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และรายละเอียดของคำถามความเหมาะสมของภาษาในข้อคำถามทุกข้อ พร้อมทั้งนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาไปทดสอบความน่าเชื่อถือ ภายหลังจากสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้ว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน ⁽⁴⁵⁾
ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเอง การแปลผลคะแนนที่ได้ เป็นดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 0 – 25 ไม่มีภาวะเครียดจากการทำงาน และไม่มีภาวะเบื่องาน

26–40 มีความเครียดจากการทำงานสูง ควรหาหนทางลดหรือป้องกันการ
เกิดความเครียดจากการทำงาน มิฉะนั้นจะเกิดการเบื่องานตามมา

41 – 55 มีภาวะเบื่องาน

56 – 60+ มีภาวะเบื่องานสูงนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าและควรไปพบผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อทำการรักษา

จากการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของกิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์ ได้นำแบบสอบถามมาหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8385

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล โดยผู้วิจัยศึกษาจากหนังสือ งานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
3. นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลยื่นต่อหัวหน้าฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
4. เมื่ออนุญาตให้ทำการวิจัย ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อขอความร่วมมือ และชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
 - 5.1 ผู้วิจัยทำการแนะนำตัวเองกับผู้เข้าร่วมวิจัยโดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ และการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ผู้วิจัยจะใช้รหัสแทนการระบุชื่อ และเก็บข้อมูลของแต่ละบุคคลไว้เป็นความลับ รวมทั้งจะเปิดเผยข้อมูลเฉพาะในรูปแบบของการสรุปผลรวมของการวิจัยเท่านั้น จากนั้นขอความร่วมมือผู้เข้าร่วมวิจัยในการตอบแบบสอบถาม
 - 5.2 ผู้วิจัยอธิบายขั้นตอนในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้แก่ 1. แบบสอบถามข้อมูล จำนวน 62 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 26 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน จำนวน 36 ข้อ 2. แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน จำนวน 20 ข้อ
6. ผู้เข้าร่วมวิจัยจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 15 – 20 นาที
7. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และคำตอบของแบบสอบถาม ถ้าพบข้อมูลขาดหายไป ผู้วิจัยจะ ชักถามผู้เข้าร่วมวิจัย เพื่อจะได้ข้อความ และข้อมูลครบสมบูรณ์ทุกข้อ และนำข้อมูลที่ได้อีกมาวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องจากนั้นนำมาลงรหัส และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้ง แล้ววิเคราะห์สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการบรรยายลักษณะประชากร

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกลุ่มข้อมูลว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้ Chi – Square test ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆของกลุ่มตัวอย่างกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 190 คน โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน และแบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาวะการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ส่วนที่ 2 ความเครียดจากการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายความเครียดในการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 สภาวะการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	50	26.3
หญิง	140	73.7
อายุ		
20-30 ปี	55	28.9
31-40 ปี	49	25.8
41-50 ปี	51	26.8
51 ปีขึ้นไป	35	18.4
(Mean = 39.66 , S.D. = 10.582 , Min = 20 , Max = 60)		
สถานภาพสมรส		
โสด	62	32.6
สมรส(อยู่ด้วยกัน)	101	53.2
สมรส(แยกกันอยู่)	14	7.4
หย่าร้าง/หม้าย	13	6.8
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	29	15.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	33.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	29.5
อนุปริญญาตรี/ปวส.	15	7.9
ปริญญาตรี	24	12.6
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.6

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และ โภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
รายได้ต่อเดือน (n = 171)		
5,000 – 10,000 บาท	90	52.6
10,001 – 15,000 บาท	59	34.5
15,001 – 20,000 บาท	15	8.8
20,001 บาทขึ้นไป	7	4.1
(Mean = 11,213.63 , S.D. = 4,702.991 , Min = 5,080 , Max = 40,000, Missing=19)		
ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว		
ไม่มีภาระ	35	18.4
มีภาระน้อย	67	35.3
มีภาระปานกลาง	33	17.4
มีภาระมาก	55	28.9
การออกกำลังกาย		
ไม่ออกกำลังกายเลย	50	26.3
น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	69	36.3
1 -2 ครั้ง/สัปดาห์	58	30.5
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	10	5.3
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	1.6
ปัญหาสุขภาพ		
ไม่มีปัญหา	143	75.3
มีปัญหา	47	24.7

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
ปัญหาสุขภาพที่พบ (n=25)		
ปวดหัว	4	18.2
ปวดหลัง/ไหล่/แขน/ขา	4	18.2
ปวดท้อง/ท้องอืด/อาหารไม่ย่อย	5	22.7
เป็นหวัด	3	13.6
อ้วน	5	22.7
ปัญหาสุขภาพอื่นๆ เช่น ไอบ โรคผิวหนัง ระบบการหายใจ เป็นต้น	4	18.2
การตรวจสุขภาพ		
ไม่เคยตรวจ	36	18.9
1 – 6 เดือน	86	45.3
6 – 12 เดือน	50	26.3
มากกว่า 1 ปี	18	9.5
ผลการตรวจสุขภาพ(n=155)		
ปกติ	140	90.3
ผิดปกติ	15	9.7
ผลตรวจที่พบ (n=10)		
โคเลสเตอรอลสูง	7	77.8
อื่นๆ เช่น โลหิตจาง กระเพาะปัสสาวะอักเสบ	3	33.3
พบจุดที่ปอด เป็นต้น		
โรคประจำตัว		
ไม่มี	170	89.5
มี	20	10.5
โรคประจำตัวที่พบ (n=13)		
ความดันโลหิตสูง	3	23.1
ภูมิแพ้	3	23.1
เบาหวาน	3	23.1
โรคประจำตัวอื่นๆ เช่น ไส้เลื่อน โรคกระเพาะ โรคไต เป็นต้น	4	30.8

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนาบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
การสูบบุหรี่		
ไม่เคยสูบ	164	86.3
เคยสูบ	26	13.7
ระยะเวลาที่สูบบุหรี่ (n=26)		
1 – 3 ปี	7	26.9
4 – 6 ปี	6	23.1
7 – 9 ปี	4	15.4
มากกว่า 9 ปี	9	34.6
(Mean = 2.5769 S.D = 1.23849 Min = 1ปี Max = 20 ปี)		
เคยสูบบุหรี่ (n=26)		
และยังสูบอยู่ (n=16 คน)		
ปริมาณที่สูบ...มวน/วัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 มวน/วัน	12	75.0
มากกว่า 4 มวน/วัน	4	25.0
ไม่สูบแล้ว (n=10 คน)		
เลิกมา...ปี		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	8	80.0
มากกว่า 5 ปี	2	20.0
เครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน		
ไม่ดื่ม	49	25.8
ดื่ม	141	74.2
ชนิดของเครื่องดื่มที่ดื่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
กาแฟ		
ไม่ดื่ม	42	29.8
ดื่ม	99	70.2
ปริมาณที่ดื่มกาแฟ (n = 99)		
1 แก้ว/วัน	76	76.8
2 แก้ว/วัน	19	19.2
3 แก้ว/วัน	4	4.0

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
ชา		
ไม่ดื่ม	105	74.5
ดื่ม	36	25.5
ปริมาณที่ดื่มชา (n=36)		
1 แก้ว/วัน	33	63.9
2 แก้ว/วัน	8	22.2
3 แก้ว/วัน	4	11.1
4 แก้ว/วัน	1	2.8
น้ำอัดลม		
ไม่ดื่ม	72	51.1
ดื่ม	69	48.9
ปริมาณที่ดื่มน้ำอัดลม(n=69)		
1 แก้ว/วัน	29	42.0
2 แก้ว/วัน	23	33.3
3 แก้ว/วัน	6	8.7
4 แก้ว/วัน	11	15.9
เครื่องดื่มชูกำลัง		
ไม่ดื่ม	106	75.2
ดื่ม	35	24.8
ปริมาณที่ดื่มเครื่องดื่มชูกำลัง (n=35)		
1 แก้ว/วัน	23	65.7
2 แก้ว/วัน	12	34.3
ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์		
ไม่ดื่ม	124	65.3
ดื่ม	66	34.7
ระยะเวลาที่ดื่ม (n=61)		
1 – 8 ปี	22	36.1
9 – 12 ปี	22	36.1
มากกว่า 12 ปี	17	27.9
Mean = 1.92 S.D = .802 Min = 1ปี Max = 30 ปี		

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
ปัจจุบันยังดื่มแอลกอฮอล์อยู่หรือไม่(n=66)		
ไม่ดื่ม	11	16.7
ยังดื่ม	55	83.3
ใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมาดื่มแอลกอฮอล์ (n=55)		
ไม่ดื่มเลย	8	14.5
น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	18	32.7
1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	17	30.9
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	12	21.8
ไม่ดื่ม (n=10 คน)		
เลิกมา...ปี		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	7	70.0
มากกว่า 2 ปี	3	30.0
การใช้น้ำหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท		
ไม่เคยใช้	183	96.3
เคยใช้	7	3.7
ระยะเวลาในการใช้น้ำหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (n= 6)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3	50.0
มากกว่า 5 ปี	3	50.0
Mean= 1.5000 S.D. = 0.54772 Min = 0.2 Max = 1ปี		
ปัจจุบันยังใช้น้ำหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอยู่หรือไม่		
(n=7)		
ไม่ใช้แล้ว	6	85.7
ยังใช้อยู่	1	14.3
ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมาความบ่อยในการใช้น้ำ หรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อ		
จิตประสาท (n = 1)		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	1	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
ประสบการณ์ที่ทำให้เครียด ภายในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา		
ไม่มี	106	55.8
มี	84	44.2
เหตุการณ์ในชีวิตที่ทำให้เครียด (n=84) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
คนรักหรือคู่สมรสเสียชีวิต	3	3.6
เลิกกับคนรักหรือหย่าร้างกับคู่สมรส	5	6.0
แยกกันอยู่กับคู่สมรส	4	4.8
สมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต	5	6.0
บาดเจ็บหรือป่วย	8	9.5
มีปัญหาทางการเงิน	69	82.1

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 190 คน เป็นเพศหญิง 140 คน (ร้อยละ 73.7) เพศชาย 50 คน (ร้อยละ 26.3) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 28.9) โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี 7 เดือน ซึ่งส่วนใหญ่สมรสแล้ว และอยู่ด้วยกันกับคู่สมรส (ร้อยละ 53.2) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.2) รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ระดับ 5,000–10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 52.6) โดยมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 11,213.63 บาท มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวน้อย (ร้อยละ 35.8) มีการออกกำลังกายน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ออกกำลังกายนานๆ ครั้ง) (ร้อยละ 36.3) ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสุขภาพ (ร้อยละ 75.8) สำหรับที่มีปัญหาสุขภาพ (ร้อยละ 24.2) ได้แก่ ปวดท้อง ท้องอืด อาหารไม่ย่อย และอ้วน (ร้อยละ 22.7) ส่วนใหญ่มีการตรวจสุขภาพครั้งล่าสุดเมื่อ 1–6 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 44.2) โดยผลการตรวจสุขภาพปกติ (ร้อยละ 90.3) สำหรับที่ผิดปกติ (ร้อยละ 9.7) พบว่าส่วนใหญ่มีโคเลสเตอรอลสูง (ร้อยละ 77.8) ด้านโรคประจำตัว ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 89.5) สำหรับที่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 10.5) พบว่าส่วนใหญ่เป็นโรคประจำตัวอื่นๆ เช่น ไชนิัส โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น (ร้อยละ 30.8) รองลงมาเป็นโรคความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ และเบาหวาน (ร้อยละ 23.1)

การสูบบุหรี่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่สูบบุหรี่ (ร้อยละ 86.3) สำหรับคนที่เคยสูบบุหรี่ (ร้อยละ 13.7) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่สูบ มากกว่า 9 ปี (ร้อยละ 34.6) และผู้ที่เคยสูบและยังสูบอยู่มีปริมาณการสูบเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 มวน / วัน (ร้อยละ 75) ส่วนคนที่ไม่สูบแล้ว ส่วนใหญ่เลิกสูบมาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 80) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน (ร้อยละ 74.2) และเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีนที่ดื่มมากที่สุด คือ กาแฟ (ร้อยละ 70.2) โดยดื่มเพียงวันละ 1 แก้ว (ร้อยละ 76.8) ส่วนเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ส่วนใหญ่ไม่ดื่ม (ร้อยละ 65.3) และที่ดื่ม (ร้อยละ 34.7) ดื่มมาเป็นระยะเวลา 1 – 12 ปี (ร้อยละ 36.1) และในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังดื่มอยู่ (ร้อยละ 83.3) โดยใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมามีดื่มน้อยกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์ (นานๆครั้ง) การเข้ายาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ายาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (ร้อยละ 96.3)

เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 55.8) สำหรับที่มีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 44.2) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องปัญหาทางการเงิน (ร้อยละ 82.1)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
อายุงาน (n=184)		
≤ 5 ปี	52	28.3
6 – 10 ปี	37	20.1
11 – 15 ปี	17	9.2
16 - 20 ปี	27	14.7
21 ปีขึ้นไป	51	27.7
(Mean = 13.969 S.D. = 10.3059 Min = 0.2 ปี Max = 42.0 ปี, Missing=6)		
ตำแหน่งงาน		
ลูกจ้าง	130	68.4
เจ้าหน้าที่ระดับ 1,2,3	27	14.2
เจ้าหน้าที่ระดับ 4,5,6	31	16.3
เจ้าหน้าที่ระดับ 7,8,9	2	1.1
สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
แสงสว่าง		
สว่างดี	90	47.4
สว่างพอใช้	82	43.2
สว่างน้อย	13	6.8
มืด	5	2.6
อุณหภูมิ		
เย็น	14	7.4
อุณหภูมิปกติ	103	54.2
ร้อนน้อย	19	10.0
ร้อนปานกลาง	29	15.3
ร้อนมาก	25	13.2

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและ
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
ความอับ		
ไม่อับ	53	27.9
อับเล็กน้อย	86	45.3
อับปานกลาง	31	16.3
อับมาก	20	10.5
ความวิตกกังวล		
ไม่วิตกกังวล	40	21.1
วิตกกังวลน้อย	69	36.3
วิตกกังวลปานกลาง	47	24.7
วิตกกังวลมาก	34	17.9
เสียง		
เสียงไม่ดัง	23	12.1
เสียงดังน้อย	62	32.6
เสียงดังปกติ	42	22.1
เสียงดังมาก	63	33.2
การลาป่วย ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา		
ไม่เคยลาป่วย	151	79.5
เคยลาป่วย	39	20.5
ระยะเวลาที่ลาป่วย (n=37, Missing=2)		
1 วัน	22	59.5
>1 วัน	15	40.5
ทำงานเป็นกะ(n=187, Missing=3)		
ไม่ทำ	23	12.3
ทำ	164	87.7
เวลาในการทำงาน		
ช่วงเช้า(6:00-14:00 น.)	75	60.0
ช่วงสาย(9:00-17:00น.)	44	35.2
ช่วงเย็น(17:00-24:00น.)	6	4.8

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและ
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 190)	ร้อยละ (%)
เข้าเวร(n=173, Missing=17)		
ไม่เข้าเวร	84	48.6
เข้าเวร	89	51.4
จำนวนครั้งในการเข้าเวร / เดือน (n = 78, Missing=11)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ครั้ง/เดือน	49	62.8
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	29	37.2
เวลาในการเข้าเวร		
ช่วงเช้า(6:00-14:00 น.)	14	28.0
ช่วงสาย(9:00-17:00น.)	6	12.0
ช่วงเย็น(17:00-24:00น.)	30	60.0
ระยะเวลาในการนอนหลับพักผ่อน(n = 175,Missing=15)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ชม.	74	42.3
มากกว่า 6 ชม.	101	57.7

จากตารางที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า บุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ส่วนใหญ่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 28.3) โดยมีอายุงานเฉลี่ยที่ 13 ปี 10 เดือน และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ลูกจ้าง (ร้อยละ 68.4) โดยมีการทำงานเป็นกะ (ร้อยละ 87.7) และมีการเข้าเวรน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 51.1) โดยในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาไม่เคยลาป่วย (ร้อยละ 79.5) สำหรับคนที่เคยลาป่วย (ร้อยละ 20.5) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการลาป่วย 1 วัน (ร้อยละ 59.5) การนอนหลับพักผ่อนส่วนใหญ่นอนมากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน (ร้อยละ 57.7)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า แสงสว่างสว่างดี (ร้อยละ 47.4) อุณหภูมิปกติ (ร้อยละ 54.2) มีความอับเล็กน้อย (ร้อยละ 45.3) มีความอึดอัดคับแคบน้อย (ร้อยละ 36.3) และมีเสียงดังมาก (ร้อยละ 33.2)

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและ
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อความ (n=190)	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า				
1. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานยอมรับในความสามารถของท่าน	177	93.2	13	6.8
2. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานมอบหมายงานให้ท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	173	91.1	17	8.9
3. ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานของท่าน	145	76.3	45	23.7
4. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานท่านเคยขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างาน	152	80.0	38	20.0
5. ท่านสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานได้อย่างอิสระ	132	69.5	58	30.5
6. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นหรือหัวหน้างานมีความสนใจในความเป็นอยู่ของท่าน	137	72.1	53	27.9
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
7. ท่านมีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานน้อย	71	37.4	119	62.6
8. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานท่านเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	180	94.7	10	5.3
9. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ท่านสามารถปรับทุกข์ได้	170	89.5	20	10.5
10. เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขเมื่อท่านทำงานผิดพลาด	171	90.0	19	10.0
11. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ	179	94.2	11	5.8
ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ				
12. ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาท่านมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมฝึกอบรม หรือร่วมกิจกรรมด้านวิชาการต่างๆ เพื่อฝึกทักษะการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาตนเอง	107	56.3	83	43.7
13. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน	141	74.2	49	25.8
14. ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน	82	43.2	108	56.8
15. ท่านรู้สึกที่ต้องทำงานหนัก	100	52.6	90	47.4
16. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันเวลา	153	80.5	37	19.5
17. งานที่ท่านทำอยู่ ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมาก	163	85.8	27	14.2

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและ
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อความ (n=190)	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18. งานที่ท่านทำอยู่มีความยุ่งยาก ต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาที่พื้จึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ	53	27.9	137	72.1
19. หน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานไม่มีความชัดเจนเพียงพอ	120	63.2	70	36.8
20. ท่านเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของท่านอย่างชัดเจน	162	85.3	28	14.7
21. ท่านเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ท่านต้องปฏิบัติ	170	89.5	20	10.5
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน				
22. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย	105	55.3	85	44.7
23. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุน หรือส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงานน้อยเกินไป	115	60.5	75	39.5
24. ท่านเห็นว่าตำแหน่งงานของท่านไม่มั่นคง	75	39.5	115	60.5
25. ท่านเห็นด้วยกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความยุติธรรม	131	68.9	59	31.1
สวัสดิการและผลตอบแทน				
26. ท่านได้รับสวัสดิการด้านอาหารเพียงพอ	149	78.4	41	21.6
27. ท่านคิดว่าท่านได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ	168	88.4	22	11.6
28. ท่านคิดว่าท่านได้รับวันหยุดเพียงพอ	161	84.7	29	15.3
29. ท่านคิดว่าท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม	151	79.5	39	20.5
30. ท่านพึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน	130	68.4	60	31.6
31. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงานแล้ว	131	68.9	59	31.1
ระบบบริหารและนโยบาย				
32. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในฝ่ายของท่าน รับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของบุคลากรในฝ่าย	145	76.3	45	23.7
33. ท่านพอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานของท่าน	141	74.2	49	25.8
34. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆในหน่วยงานของท่าน	139	73.2	51	26.8
35. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึงชัดเจน	129	67.9	61	32.1
36. ระบบการปรับหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม	131	68.9	59	31.1

จากตารางที่ 2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือ หัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานยอมรับในความสามารถของพวกเขา (ร้อยละ 93.2) มีการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 91.1) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีการช่วยเหลือและสนับสนุน (ร้อยละ 76.3) เมื่อมีปัญหาเรื่องงานเคยขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างาน (ร้อยละ 80.0) สามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานได้อย่างอิสระ (ร้อยละ 69.5) และผู้บังคับบัญชาขั้นต้นหรือหัวหน้างานมีความสนใจในความเป็นอยู่ของชีวิตในกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 72.1)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมาก (ร้อยละ 62.6) เมื่อมีปัญหาเรื่องงานเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 94.7) มีเพื่อนร่วมงานที่สามารถปรึกษาได้ (ร้อยละ 89.5) มีเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำ หรือ ช่วยแก้ไขเมื่อทำงานผิดพลาด (ร้อยละ 90.0) และเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ (ร้อยละ 94.2)

ด้านลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมามีโอกาสได้เข้าร่วมการประชุมฝึกอบรม หรือ ร่วมกิจกรรมทางด้านวิชาการต่างๆ เพื่อฝึกทักษะการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาตนเอง (ร้อยละ 56.3) หน่วยงานมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน (ร้อยละ 74.2) รู้สึกไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 56.8) รู้สึกว่าต้องทำงานหนัก (ร้อยละ 52.6) ต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันเวลา (ร้อยละ 80.5) งานที่ทำอยู่นั้นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมาก (ร้อยละ 85.8) งานที่ทำอยู่ไม่ยุ่งยาก และไม่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ (ร้อยละ 72.1) หน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานไม่มีความชัดเจนเพียงพอ (ร้อยละ 63.2) เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน (ร้อยละ 85.3) และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ (ร้อยละ 89.5)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย (ร้อยละ 55.3) ได้รับการสนับสนุน หรือ ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงานน้อยเกินไป (ร้อยละ 60.5) เห็นว่าตำแหน่งงานของมั่นคง (ร้อยละ 60.5) และเห็นด้วยกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความยุติธรรม (ร้อยละ 68.9)

ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ได้รับสวัสดิการด้านอาหารเพียงพอ (ร้อยละ 78.4) ได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ (ร้อยละ 88.4) ได้รับวันหยุดเพียงพอ (ร้อยละ 84.7) ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม (ร้อยละ 79.5) พึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน (ร้อยละ 68.4) และเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงานแล้ว (ร้อยละ 68.9)

ด้านระบบบริหารและนโยบาย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในฝ่าย รับผิดชอบ และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของบุคลากรในฝ่าย (ร้อยละ 76.3) พอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงาน (ร้อยละ 74.2) เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ ในหน่วยงาน (ร้อยละ 73.2) การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึงชัดเจน (ร้อยละ 67.9) และมีระบบการรับหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม (ร้อยละ 68.9)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความเครียดจากการทำงานของ บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

**ตารางที่ 3 แสดงความเครียดจากการทำงาน ของบุคลากร ฝ่ายโภชนาวิทยา และ
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์**

ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน	158	83.2
มีความเครียดจากการทำงาน	23	12.1
มีภาวะเบื่องาน	9	4.7
รวม	190	100.0

Mean=13.7895 S.D. = 11.44150 min=0 คะแนน max=50 คะแนน

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ส่วนใหญ่ไม่มีความเครียดจากการทำงาน และไม่มีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 83.2 มีความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 12.1 และมีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 4.7 โดยไม่มีภาวะเบื่องานสูงจนนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียดจากการทำงาน		มีความเครียดจากการทำงาน		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ (n=190)					2.268	1	0.132
ชาย	45	90.0	5	10.0			
หญิง	113	80.7	27	19.3			
อายุ (n=190)					6.305	3	0.098
20-30 ปี	50	90.9	5	9.1			
31-40 ปี	42	85.7	7	14.3			
41-50 ปี	41	80.4	10	19.6			
51 ปีขึ้นไป	25	71.4	10	28.6			
สถานภาพสมรส (n=190)					0.000	1	0.997
อยู่กับคู่สมรส	84	83.2	17	16.8			
อยู่คนเดียว	74	83.1	15	16.9			
ระดับการศึกษา (n=190)					27.806	3	0.000***
ประถมศึกษา	25	86.3	4	13.8			
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	90.5	6	9.5			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./อนุปริญญา/ปวส.	63	88.7	8	11.3			
ปริญญาตรีขึ้นไป	13	48.1	14	51.9			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่4(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาการและโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน		มีความเครียดจาก การทำงาน		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
รายได้ต่อเดือน(n=171)					24.542	2	0.000***
5,000 – 10,000 บาท	85	94.4	5	5.6			
10,001 – 15,000 บาท	42	71.2	17	28.8			
15,001 บาทขึ้นไป	12	54.5	10	45.5			
ภาวะความรับผิดชอบต่อ ครอบครัว (n=190)					7.928	3	0.048*
ไม่มีภาระ	30	85.7	5	14.3			
มีภาระน้อย	59	88.1	8	11.9			
มีภาระปานกลาง	22	66.7	11	33.3			
มีภาระมาก	47	85.5	8	14.5			
การออกกำลังกาย (n=190)					5.699	1	0.017*
ไม่ออกกำลังกาย	93	78.2	26	21.8			
ออกกำลังกาย	65	91.5	6	8.5			
ปัญหาสุขภาพ (n=190)					3.367	1	0.067
ไม่มี	123	86.0	20	14.0			
มี	35	74.5	12	25.5			
การตรวจสุขภาพ (n=190)					9.831	3	0.020*
ไม่เคยตรวจ	32	88.9	4	11.1			
1-6 เดือน	77	89.5	9	10.5			
6-12 เดือน	37	74.0	13	26.0			
มากกว่า 1 ปี	12	66.7	6	33.3			
ผลการตรวจสุขภาพ (n=155)					2.079	1	0.170
ปกติ	115	82.1	25	17.9			
ไม่ปกติ	10	66.7	5	33.3			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่4(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาการและโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน		มีความเครียดจาก การทำงาน		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
โรคประจำตัว (n=190)					5.262	1	0.031*
ไม่มี	145	85.3	25	14.7			
มี	13	65.0	7	35.0			
การดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน (n=190)					3.551	1	0.060
ไม่ดื่ม	45	91.8	4	8.2			
ดื่ม	113	80.1	28	19.9			
ดื่มกาแฟ (n=190)					10.440	1	0.001**
ไม่ดื่ม	84	92.3	7	7.7			
ดื่ม	74	74.7	25	25.3			
ดื่มชา (n=190)					2.111	1	0.146
ไม่ดื่ม	131	85.1	23	14.9			
ดื่ม	27	75.0	9	25.0			
ดื่มน้ำอัดลม (n=190)					0.920	1	0.338
ไม่ดื่ม	103	85.1	18	14.9			
ดื่ม	55	79.7	14	20.3			
เครื่องดื่มชูกำลัง (n=190)					0.200	1	0.655
ไม่ดื่ม	128	82.6	27	17.4			
ดื่ม	30	85.7	5	14.3			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่4(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาการและโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน		มีความเครียดจาก การทำงาน		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การสูบบุหรี่ (n=190)					3.632	1	0.086
ไม่เคยสูบ	133	81.1	31	18.9			
เคยสูบ	25	96.2	1	3.8			
การดื่มแอลกอฮอล์ (n=190)					5.739	1	0.017*
ไม่ดื่ม	109	87.9	15	12.1			
ดื่ม	49	74.2	17	25.8			
การเข้าหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อ จิตประสาท (n=190)					3.512	1	0.094
ไม่เคยใช้	154	84.2	29	15.8			
เคยใช้	4	57.1	3	42.9			
ประสบการณ์ที่ทำให้เครียด (3 เดือนที่ผ่านมา) (n=190)					0.111	1	0.739
ไม่มี	89	84.0	17	16.0			
มี	69	82.1	15	17.9			
เหตุการณ์ในชีวิตที่ทำให้เครียด คนรักหรือคู่สมรสเสียชีวิต (n=190)					0.529	1	0.427
ไม่มี	156	83.4	31	16.6			
มี	2	66.7	1	33.3			
เลิกกับคนรักหรือหย่าร้าง กับคู่รัก (n=190)					0.037	1	1.000
ไม่เลิก	154	83.2	31	16.8			
เลิก	4	80.0	1	20.0			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่ 4(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาการและโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน		มีความเครียดจาก การทำงาน		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
แยกกันอยู่กับคู่สมรส (n=190)					0.194	1	0.525
ไม่แยก	155	83.3	31	16.7			
แยก	3	75.0	1	25.0			
สมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต (n=190)					1.966	1	0.198
ไม่มี	155	83.8	30	16.2			
มี	3	60.0	2	40.0			
บาดเจ็บหรือป่วย (n=190)					6.556	1	0.029*
ไม่มี	154	84.6	28	15.4			
มี	4	50.0	4	50.0			
มีปัญหาทางการเงิน (n=190)					2.131	1	0.114
ไม่มี	97	80.2	24	19.8			
มี	61	88.4	8	11.6			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว (P<0.05) การออกกำลังกาย (P<0.05) การตรวจสุขภาพ (P<0.05) โรคประจำตัว (P<0.05) การได้รับบาดเจ็บหรือป่วย (P<0.05) การดื่มกาแฟ (P<0.01) การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ (P<0.05) ระดับการศึกษา (P<0.001) และรายได้ต่อเดือน (P<0.001)

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน		มีความเครียดจาก การทำงาน		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อายุงาน (n=184)					13.687	1	0.000***
≤ 20 ปี	119	89.5	14	10.5			
21 ปีขึ้นไป	34	66.7	17	33.3			
ตำแหน่งงาน (n=190)					28.651	2	0.000***
ลูกจ้าง	120	92.3	10	7.7			
เจ้าหน้าที่ระดับ 1 - 3	20	74.1	7	25.9			
เจ้าหน้าที่ระดับ 4 ขึ้นไป	18	54.5	15	45.5			
การลาป่วย (n=190)					0.472	1	0.492
ไม่เคย	127	84.1	24	15.9			
เคย	31	79.5	8	20.5			
การทำงานเป็นกะ (n=187)					0.632	1	0.380
ไม่ทำ	18	78.3	5	21.7			
ทำ	139	84.8	25	15.2			
การเข้าเวร (n=173)					4.016	1	0.045*
ไม่เข้า	74	88.1	10	11.9			
เข้า	68	76.4	21	23.6			
ระยะเวลาในการนอน(n=175)					8.741	1	0.003**
≤ 6 ชม.	53	71.6	21	28.4			
> 6 ชม.	90	89.1	11	10.9			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
แสงสว่างในการทำงาน					9.538	3	0.024*
สว่างดี	80	88.9	10	11.1			
สว่างพอใช้	66	80.5	16	19.5			
สว่างน้อย	10	76.9	3	23.1			
มืด	2	40.0	3	60.0			
อุณหภูมิ					18.534	4	0.001**
เย็น	13	92.9	1	7.1			
อุณหภูมิปกติ	93	90.3	10	9.7			
ร้อนน้อย	17	89.5	2	10.5			
ร้อนปานกลาง	18	62.1	11	37.9			
ร้อนมาก	17	68.0	8	32.0			
ความอับ					25.886	3	0.000***
ไม่อับ	50	94.3	3	5.7			
อับเล็กน้อย	72	83.7	14	16.3			
อับปานกลาง	27	87.1	4	12.9			
อับมาก	9	45.0	11	55.0			
ความอึดอับคับแคบ					24.276	3	0.000***
ไม่อึดอับคับแคบ	38	95.0	2	5.0			
อึดอับคับแคบน้อย	62	89.9	7	10.1			
อึดอับคับแคบปานกลาง	39	83.0	8	17.0			
อึดอับคับแคบมาก	19	55.9	15	44.1			
เสียง					23.839	3	0.000***
เสียงไม่ดัง	22	95.7	1	4.3			
เสียงดังน้อย	59	95.2	3	4.8			
เสียงดังปกติ	36	85.7	6	14.3			
เสียงดังมาก	41	65.1	22	34.9			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา							
1. หัวหน้ายอมรับในความ สามารถ					13.634	1	0.002**
ใช่	152	85.9	25	14.1			
ไม่ใช่	6	46.2	7	53.8			
2. มอบหมายงานตรงความรู้ ความสามารถ					12.172	1	0.002**
ใช่	149	86.1	24	13.9			
ไม่ใช่	9	52.9	8	47.1			
3. ได้รับการช่วยเหลือและ สนับสนุน					6.110	1	0.013*
ใช่	126	86.9	19	13.1			
ไม่ใช่	32	71.1	13	28.9			
4. ขอคำปรึกษาเรื่องงาน					0.601	1	0.438
ใช่	128	84.2	24	15.8			
ไม่ใช่	30	78.9	8	21.1			
5. พูดคุยแสดงความคิดเห็น ได้อย่างอิสระ					4.850	1	0.028*
ใช่	115	87.1	17	12.9			
ไม่ใช่	43	74.1	15	25.9			
6. หัวหน้าสนใจความเป็นอยู่					27.236	1	0.000***
ใช่	126	92.0	11	8.0			
ไม่ใช่	32	60.4	21	39.6			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							
7. สนิทกับเพื่อนร่วมงานน้อย					0.174	1	0.675
ใช่	58	81.7	13	18.3			
ไม่ใช่	100	84.0	19	16.0			
8. เคยขอความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงาน					8.286	1	0.014*
ใช่	153	85.0	27	15.0			
ไม่ใช่	5	50.0	5	50.0			
9. มีเพื่อนร่วมงานที่สามารถ ปรับทุกข์ได้					0.159	1	0.752
ใช่	142	83.5	28	16.5			
ไม่ใช่	16	80.0	4	20.0			
10. เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือแก้ไขเมื่อทำงาน ทำงานผิดพลาด					0.601	1	0.746
ใช่	141	82.5	30	17.5			
ไม่ใช่	17	89.5	2	10.5			
11. ช่วยเหลือกันเต็มความ สามารถ					0.907	1	0.400
ใช่	150	83.8	29	16.2			
ไม่ใช่	8	72.7	3	27.3			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ							
12. มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม					0.634	1	0.430
ใช่	91	85.0	16	15.0			
ไม่ใช่	67	80.7	16	19.3			
13. หน่วยงานมีทิศทางการ ดำเนินงานที่ชัดเจน					15.024	1	0.000***
ใช่	126	89.4	15	10.6			
ไม่ใช่	32	65.3	17	34.7			
14. รู้สึกไม่ปลอดภัยจากการ ปฏิบัติงาน					0.734	1	0.391
ใช่	66	80.5	16	19.5			
ไม่ใช่	92	85.2	16	14.8			
15. รู้สึกว่าต้องทำงานหนัก					0.702	1	0.402
ใช่	81	81.0	19	19.0			
ไม่ใช่	77	85.6	13	14.4			
16. ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อให้ทันเวลา					2.503	1	0.114
ใช่	124	81.0	29	19.0			
ไม่ใช่	34	91.9	3	8.1			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
17. งานที่ต้องใช้ความ ละเอียดรอบคอบ					0.092	1	1.000
ใช่	135	82.8	28	17.2			
ไม่ใช่	23	85.2	4	14.8			
18. งานที่มีความยุ่งยากต้อง ใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ					4.810	1	0.028*
ใช่	39	73.6	14	26.4			
ไม่ใช่	119	86.9	18	13.1			
19. หน้าที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน					0.101	1	0.751
ใช่	99	82.5	21	17.5			
ไม่ใช่	59	84.3	11	15.7			
20. เข้าใจบทบาทและหน้าที่					8.351	1	0.004**
ใช่	140	86.4	22	13.6			
ไม่ใช่	18	64.3	10	35.7			
21. เข้าใจงานในหน้าที่ที่ รับผิดชอบ					2.763	1	0.114
ใช่	114	84.7	26	15.3			
ไม่ใช่	14	70.0	6	30.0			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน							
การทำงาน							
22. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย					6.063	1	0.014*
ใช่	81	77.1	24	22.9			
ไม่ใช่	77	90.6	8	9.4			
23. ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานน้อย					1.089	1	0.297
ใช่	93	80.9	22	19.1			
ไม่ใช่	65	86.7	10	13.3			
24. ตำแหน่งงานไม่มั่นคง					3.374	1	0.066
ใช่	67	89.3	8	10.7			
ไม่ใช่	91	79.1	24	20.9			
25. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม					39.826	1	0.000***
ใช่	124	94.7	7	5.3			
ไม่ใช่	34	57.6	25	42.4			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด จากการทำงาน (n=158)		มีความเครียดจาก การทำงาน (n=32)		χ^2	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สวัสดิการและผลตอบแทน							
26. ได้รับสวัสดิการด้านอาหาร					2.127	1	0.145
เพียงพอ							
ใช่	127	85.2	22	14.8			
ไม่ใช่	31	75.6	10	24.4			
27. ได้รับสวัสดิการด้านค่า					19.532	1	0.000***
รักษาพยาบาลเพียงพอ							
ใช่	147	87.5	21	12.5			
ไม่ใช่	11	50.0	11	50.0			
28. ได้รับวันหยุดเพียงพอ					4.922	1	0.055
ใช่	138	85.7	23	14.3			
ไม่ใช่	20	69.0	9	31.0			
29. ค่าตอบแทนจากการ					35.601	1	0.000***
ทำงานล่วงเวลาเหมาะสม							
ใช่	138	91.4	13	8.6			
ไม่ใช่	20	51.3	19	48.7			
30. พึงพอใจกับการพิจารณา					13.760	1	0.000***
ขึ้นเงินเดือน							
ใช่	117	90.0	13	10.0			
ไม่ใช่	41	68.3	19	31.7			
31. เงินเดือนเหมาะสมกับ					25.542	1	0.000***
ตำแหน่งและภาระงาน							
ใช่	121	92.4	10	7.6			
ไม่ใช่	37	62.7	22	37.3			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

ตารางที่5(ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียด		มีความเครียดจาก		χ^2	df	P-value
	จากการทำงาน (n=158)		การทำงาน (n=32)				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระบบการบริหารและนโยบาย							
32. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับ ฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ					22.579	1	0.000***
ใช่	131	90.3	14	9.7			
ไม่ใช่	27	60.0	18	40.0			
33. พึงพอใจกับการบริหาร จัดการบุคคล					31.907	1	0.000***
ใช่	130	92.2	11	7.8			
ไม่ใช่	28	57.1	21	42.9			
34. เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ					34.416	1	0.000***
ใช่	129	92.8	10	7.2			
ไม่ใช่	29	56.9	22	43.1			
35. การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร					16.309	1	0.000***
ใช่	117	90.7	12	9.3			
ไม่ใช่	41	67.2	20	32.8			
36. การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ยุติธรรม					39.826	1	0.000***
ใช่	124	94.7	7	5.3			
ไม่ใช่	34	57.6	25	42.3			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 5 ปัจจัยด้านการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ อายุการทำงาน ($P<0.001$) ตำแหน่งงาน ($P<0.001$) ระยะเวลาในการนอนหลับพักผ่อน ($P<0.01$) การเข้าเวร ($P<0.05$) แสงสว่าง ($P<0.05$) อุณหภูมิ ($P<0.01$) ความอับของสถานที่ทำงาน ($P<0.001$) ความอึดอัดคับแคบ ($P<0.001$) เสียง ($P<0.001$)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด จากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานยอมรับในความสามารถของบุคลากร ($P<0.01$) มอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ($P<0.01$) มีความสนใจในความเป็นอยู่ของบุคลากร ($P<0.001$) บุคลากรได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ($P<0.05$) บุคลากรสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้อย่างอิสระ ($P<0.05$)

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ บุคลากรเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ($P<0.05$)

ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ หน่วยงานที่มีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ($P<0.001$) บุคลากรเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ($P<0.01$) งานที่ทำงานมีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ ($P<0.05$)

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ มีโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงานน้อย ($P<0.05$) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม ($P<0.001$)

สวัสดิการและผลตอบแทน ได้แก่ การได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่เพียงพอ ($P<0.001$) การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสม ($P<0.001$) ความพึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ($P<0.001$) และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน ($P<0.001$)

ระบบการบริหารและนโยบาย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของบุคลากร ($P<0.001$) ความพึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล ($P<0.001$) การที่บุคลากรเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆในหน่วยงาน ($P<0.001$) การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างชัดเจนทั่วถึง ($P<0.001$) และการปรับเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ($P<0.001$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของบุคลากร
ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของบุคลากร ฝ่ายโภชนาวิทยา
และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยทำนาย	Adjusted (OR)	95% c.I of OR		P-value
		lower	upper	
ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของบุคลากร	0.118	0.021	0.648	0.014*
เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	0.057	0.005	0.610	0.018*
ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม	0.087	0.014	0.524	0.008**
การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	18.823	2.044	173.372	0.010*
การปรับเลื่อนตำแหน่งยุติธรรม	0.024	0.003	0.207	0.001**
การนอนหลับพักผ่อน	0.048	0.007	0.324	0.002**
การออกกำลังกาย	0.122	0.024	0.628	0.012*
ระดับการศึกษา(ประถมศึกษา)	1.000	-	-	-
ระดับการศึกษา(มัธยมศึกษาตอนต้น)	1.993	0.252	15.782	0.514
ระดับการศึกษา(มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช./อนุปริญญา/ปวส.)	1.381	0.205	9.293	0.740
ระดับการศึกษา(ปริญญาตรีขึ้นไป)	57.512	5.158	641.318	0.001**

P<0.05*, p<0.01**

จากตารางที่ 6 ปัจจัยทำนายภาวะเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและ
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของบุคลากร
(OR=0.118) เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (OR=0.057) การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร
(OR=18.823) การออกกำลังกาย (OR=0.122) มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม (OR=0.087) การปรับเลื่อนตำแหน่ง
ยุติธรรม (OR=0.024) การนอนหลับพักผ่อน (OR=0.048) มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษาที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่
การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (OR = 57.512)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาสภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive studies) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 จำนวนทั้งสิ้น 190 ราย โดยผู้เข้าร่วมวิจัยทุกรายตอบคำถามด้วยตนเอง ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลการทำงาน แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน และ แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน

สรุปผลผลวิจัย

1. สภาวะการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 190 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 140 ราย (ร้อยละ 73.7) มีอายุเฉลี่ย 39 ปี 7 เดือน ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และอยู่ด้วยกันกับคู่สมรส (ร้อยละ 53.2) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.2) ส่วนใหญ่มีรายได้ (n=171) 5,000–10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 52.6) มีภาระหน้าที่ที่ต่อครอบครัวน้อย (ร้อยละ 35.8) มีการออกกำลังกายน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ออกกำลังกายนานๆ ครั้ง) (ร้อยละ 36.3) ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสุขภาพ (ร้อยละ 75.8) มีการตรวจสุขภาพครั้งล่าสุดเมื่อ 1–6 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 44.2) โดยผลการตรวจสุขภาพ (n=154) ปกติ (ร้อยละ 90.3) และส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 89.5) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่สูบบุหรี่ (ร้อยละ 86.3) และไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (ร้อยละ 65.3) โดยส่วนใหญ่ดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน (ร้อยละ 74.2) โดยส่วนใหญ่ดื่มกาแฟ (ร้อยละ 70.2) การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ (ร้อยละ 96.3) สำหรับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีเหตุการณ์ที่

ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 55.8) สำหรับที่มีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 44.2) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องปัญหาทางการเงิน (ร้อยละ 82.1)

ปัจจัยด้านการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงาน (n=184) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 28.3) และกว่าครึ่งปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งลูกจ้าง (ร้อยละ 68.4) โดยมีการทำงานเป็นกะ (n=187) (ร้อยละ 87.7) และมีการเข้าเวร (n=174) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 51.1) ด้านการนอนหลับพักผ่อน (n=175) ส่วนใหญ่นอนมากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน (ร้อยละ 57.7) และในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาส่วนใหญ่ไม่เคยลาป่วย (ร้อยละ 79.5)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า แสงสว่างสว่างดี (ร้อยละ 47.4) อุณหภูมิปกติ (ร้อยละ 54.2) มีความอับเล็กน้อย (ร้อยละ 45.3) มีความอึดอัดคับแคบน้อย (ร้อยละ 36.3) และมีเสียงดังมาก (ร้อยละ 33.2)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือ หัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติขั้นต้น หรือหัวหน้างานยอมรับในความสามารถของพวกเขา (ร้อยละ 93.2) มีการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 91.1) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีการช่วยเหลือและสนับสนุน (ร้อยละ 76.3) เมื่อมีปัญหาเรื่องงานเคยขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างาน (ร้อยละ 80.0) สามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานได้อย่างอิสระ (ร้อยละ 69.5) และผู้บังคับบัญชาขั้นต้นหรือหัวหน้างานมีความสนใจในความเป็นอยู่ของชีวิตในกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 72.1)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีทัศนคติสนทนากับเพื่อนร่วมงานมาก (ร้อยละ 62.6) เมื่อมีปัญหาเรื่องงานเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 94.7) มีเพื่อนร่วมงานที่สามารถปรึกษาได้ (ร้อยละ 89.5) มีเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขเมื่อทำงานผิดพลาด (ร้อยละ 90.0) และเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ (ร้อยละ 94.2)

ด้านลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมามีโอกาสได้เข้าร่วมการประชุมฝึกอบรม หรือ ร่วมกิจกรรมทางด้านวิชาการต่างๆ เพื่อฝึกทักษะการ

ปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาตนเอง (ร้อยละ 56.3) หน่วยงานมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน (ร้อยละ 74.2) รู้สึกไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 56.8) รู้สึกว่าต้องทำงานหนัก (ร้อยละ 52.6) ต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันเวลา (ร้อยละ 80.5) งานที่ทำอยู่นั้นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมาก (ร้อยละ 85.8) งานที่ทำอยู่ไม่ยุ่งยาก และไม่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ (ร้อยละ 72.1) หน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานไม่มีความชัดเจนเพียงพอ (ร้อยละ 63.2) เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน (ร้อยละ 85.3) และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ (ร้อยละ 89.5)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย (ร้อยละ 55.3) ได้รับการสนับสนุน หรือส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงานน้อยเกินไป (ร้อยละ 60.5) เห็นว่าตำแหน่งงานของมั่นคง (ร้อยละ 60.5) และเห็นด้วยกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความยุติธรรม (ร้อยละ 68.9)

ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ได้รับสวัสดิการด้านอาหารเพียงพอ (ร้อยละ 78.4) ได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ (ร้อยละ 88.4) ได้รับวันหยุดเพียงพอ (ร้อยละ 84.7) ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม (ร้อยละ 79.5) พึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน (ร้อยละ 68.4) และเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงานแล้ว (ร้อยละ 68.9)

ด้านระบบบริหารและนโยบาย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในฝ่าย รับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของบุคลากรในฝ่าย (ร้อยละ 76.3) พอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงาน (ร้อยละ 74.2) เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆในหน่วยงาน (ร้อยละ 73.2) การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึงชัดเจน (ร้อยละ 67.9) และมีระบบการปรับหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม (ร้อยละ 68.9)

2. ความเครียดจากการทำงานของ บุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

บุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ส่วนใหญ่ไม่มีภาวะเครียดจากการทำงาน และไม่มีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 83.2 มีภาวะเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 12.1 และมีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 4.7 โดยไม่มีภาวะเบื่องานสูงจนนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า

3. ความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากร ฝ่ายโภชน วิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพโรคประจำตัวการได้รับบาดเจ็บหรือป่วย และการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ การดื่มกาแฟ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$
- ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ การเข้าเวร และ แสงสว่าง มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน การนอนหลับพักผ่อน อุณหภูมิ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$ ความอับของสถานที่ทำงาน ความอึดอัดคับแคบ และ เสียง มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานยอมรับในความสามารถของบุคลากร มอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$ สนใจในความเป็นอยู่ของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$ บุคลากรได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน และบุคลากรสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้อย่างอิสระ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ บุคลากรเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ หน่วยงานที่มีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$ บุคลากรเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$ งานที่ทำมีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ มีโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงานน้อย มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$

สวัสดิการและผลตอบแทน ได้แก่ การได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่เพียงพอ การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสม ความพึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$

ระบบการบริหารและนโยบาย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของบุคลากร ความพึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล การที่บุคลากรเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆในหน่วยงาน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างชัดเจนทั่วถึง และการปรับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$

4. ปัจจัยทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ปัจจัยทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของบุคลากร (OR=0.118) เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (OR=0.057) การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร (OR=18.823) การออกกำลังกาย (OR=0.122) มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม (OR=0.087) การปรับเปลี่ยนตำแหน่งยุติธรรม (OR=0.024) การนอนหลับพักผ่อน (OR=0.048) มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับ

การศึกษาที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (OR = 57.512)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า บุคลากรมีภาวะเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 12.1 และมีภาวะเป็องงาน ร้อยละ 4.7 โดยประเมินจาก แบบสอบถามวัดระดับความเครียด และภาวะเป็องงานจากการทำงาน⁽⁴⁵⁾ เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาความเครียดในการทำงานที่ผ่านมา พบว่า มีภาวะความเครียดจากการทำงานใกล้เคียงกับบุคลากรในโรงพยาบาลพุ่มธานีของจิริสุดา ธานีรัตน์⁽⁴⁾ ที่ใช้แบบสอบถามวัดความเครียดจากงานโดยดัดแปลงมาจากทฤษฎีความเครียดจากงาน ตามรูปแบบ Demand-Control-Support ซึ่งมีความชุกของความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 11.3 และมีภาวะความเครียดจากการทำงานใกล้เคียงกับการศึกษาของสมพิศ จำปาเงิน⁽⁵²⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งใช้แบบมาตรวัดความคิดเห็นด้านสุขภาพ (Health Opinion Survey Scale หรือ HOS) พบว่ามีระดับความเครียด ร้อยละ 16.6 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเหมือนกัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วโรงพยาบาลรัฐจะมีระบบการทำงานและลักษณะด้านสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ผลของความเครียดในการทำงานใกล้เคียงกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ เซน (shen) และคณะ⁽⁵³⁾ ที่ศึกษาความเครียดของพยาบาลในสถาบันจิตเวช ประเทศไทยได้หวัน โดยใช้แบบสอบถาม Job Content Questionnaire (JCQ). และ International Quality of Life Assessment Short Form-36 (IQOLA SF-36) ซึ่งพบว่า พยาบาลในสถาบันจิตเวชในได้หวัน มีความเครียดในการทำงาน ร้อยละ 16.9 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลเหมือนกัน และอาศัยอยู่ในทวีปเอเชีย เช่นกันจึงน่าจะมีวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ที่คล้ายกัน รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลด้านจิตเวชจึงน่าจะมีทักษะในการจัดการกับความเครียดได้ดี จึงทำให้มีความเครียดในการทำงานใกล้เคียงกัน และนอกจากนี้ยังมีภาวะความเครียดจากการทำงานใกล้เคียงกับการศึกษาของสุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์และ ตะวันชัย จิระประมุขพิทักษ์⁽⁴⁴⁾ โดยใช้แนวคิด Job demand-control model พบความชุกของความเครียดจากการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 15 ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่สูง และการทำงานนั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับคน

โดยตรงเหมือนกันจึงทำให้มีระดับความเครียดใกล้เคียงกัน แต่เมื่อนำภาวะความเครียดจากการทำงาน มาเปรียบเทียบกับการศึกษาความเครียดในการทำงานที่ผ่านมา พบว่า มีความเครียดน้อยกว่า การศึกษาของ วรวรรณ ผู้มีโชคชัย⁽⁴⁹⁾ ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค ซึ่งพบว่ามีความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 35.7 ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นต้องมีความรับผิดชอบมาก และต้องเผชิญกับสภาวะความเจ็บป่วยของผู้ป่วย ความวิตกกังวลของญาติผู้ป่วย ปัญหาต่างๆ ในการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย จึงทำให้มีความเครียดสูงกว่าบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด และมีค่าความชุกน้อยกว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์⁽⁴⁵⁾ โดยประเมินจากแบบสอบถามวัดระดับความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน⁽⁴⁵⁾ ซึ่งมีความชุกของภาวะความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 19.9 และมีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 8.4 เมื่อพิจารณาลักษณะประชากร และลักษณะงานที่ปฏิบัติจะเห็นได้ว่าเป็นความแตกต่างกัน คือ งานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัดส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ไม่ยาก และไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากนัก เมื่อเทียบกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหน้าที่ในการดูแลด้านความปลอดภัย อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร และเป็นงานที่แตกต่างไปจากงานปกติทั่วไป เช่น สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อม และความหลากหลายในเรื่องของความต้องการของผู้โดยสารแต่ละชาติ จึงอาจทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้สูงกว่า รวมทั้งมีภาวะความเครียดจากการทำงานต่ำกว่าของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยปี 2547 ของมนตรี ลิขิตภูมิ⁽⁴¹⁾ ที่มีความชุกของความเครียดในการทำงาน ร้อยละ 28.8 โดยประเมินจากแบบสอบถามความเครียดจากการทำงานที่พัฒนาจากแนวคิดของ Karasek โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามวัดความเครียดจากการทำงาน Job Demand-Control Model ซึ่งเมื่อพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติจะเห็นได้ว่าเป็นความแตกต่างกัน คือ การทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยนั้นต้องให้บริการทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชน ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญและความรับผิดชอบที่สูงกว่าลักษณะงานของฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัดที่เป็นงานเกี่ยวกับด้านอาหารโดยบุคลากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้าง (ร้อยละ 68.4) เช่น พนักงานครัว ซึ่งใช้ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบน้อยกว่างานที่ต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตของบุคคลโดยตรงอย่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

1. จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด
ในการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ วรวรรณ ผู้มีโชคชัย⁽⁴⁹⁾ ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค โดยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทั้งนี้ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสูง รวมทั้งยังได้รับความไว้วางใจ และความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบทำให้เกิดความกดดัน และความเครียดได้ นอกจากนี้การคาดหวังของบุคลากรเองเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว พบว่าภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์⁽⁴⁵⁾ ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ภาวะครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้น ในขณะที่มนตรี ลิขิตภูมิ⁽⁴¹⁾ พบว่า การมีภาระหนักในการรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัวจะทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด นอกจากนี้การศึกษาของสงวนลักษณ์ สุขสวัสดิ์⁽⁴⁸⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียด คุณภาพชีวิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดกลาง พบว่าจำนวนภาระเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวมีผลต่อความเครียด ทั้งนี้จากปัญหาเศรษฐกิจทำให้ต้องแบกรับภาระความรับผิดชอบทั้งของตนเองและครอบครัวมากขึ้น จึงทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น

รายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ 15,001 บาทขึ้นไปมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวลักษณ์ ยิ่งระลึก⁽⁵⁰⁾ ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) พบว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือน 15,000บาทขึ้นไปและอัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีระดับความเครียดสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทั้งนี้งานบริหารที่มีความเครียดสูงมักจะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนสูง นอกจากนี้รายได้อาจยังเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งงานที่สูงมักจะมีเงินเดือน/รายได้ที่สูง และเมื่อมีตำแหน่งงาน

และรายได้ที่สูงก็มักจะมีภาระ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และความกดดันที่มากขึ้นตามตำแหน่ง ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

การมีโรคประจำตัว พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของกิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์⁽⁴⁵⁾ ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีโรคประจำตัวจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่มีโรคประจำตัว และสอดคล้องกับการศึกษาของสรีวัลย์ สนธิรัตน์⁽⁴⁷⁾ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท พบว่าพนักงานที่มีโรคประจำตัวจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ไม่มีโรคประจำตัว ส่วนการศึกษาของอรพรรณ จตุรวิทย์⁽⁴²⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าปัจจัยเรื่องการมีโรคประจำตัวส่งผลต่อระดับความเครียด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัวมีระดับความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโรคประจำตัว ทั้งนี้เพราะร่างกายที่อ่อนแอจะปรับตัวได้น้อย และผู้ที่มีโรคประจำตัวมักเกิดความวิตกกังวลและไม่สบายใจเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของตน ทำให้เกิดความเครียดได้สูงกว่าผู้ที่ไม่มีโรคประจำตัว

การออกกำลังกาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ วรินทร์ บุญเยี่ยม⁽⁴³⁾ ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องของคณงานส่วนผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งพบว่าการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยผู้ที่ออกกำลังกายสม่ำเสมอจะมีร่างกายที่แข็งแรง สภาพร่างกายพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้เต็มที่ และสอดคล้องกับการศึกษาของมาร์ตินเนซ และพีชเชอร์⁽⁵⁴⁾ ที่พบว่าการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยความเครียดทางจิตสังคม เช่น ไม่มีเวลา แรงจูงใจต่ำ หรือการประสบปัญหาทางการเงิน อาจขัดขวางการออกกำลังกาย โดยเฉพาะในกลุ่มคนงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ หรือตำแหน่งงานต่ำ ทั้งนี้การออกกำลังกายช่วยลดความวิตกกังวล ผ่อนคลายความเครียดได้ เพราะร่างกายจะหลั่งสารที่ทำให้รู้สึกสบายที่เรียกว่าสารเอ็นโดรฟิน (Endorphin) ในขณะที่เราออกกำลังกาย เพราะฉะนั้นผู้ที่ร่างกายแข็งแรง และออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ออกกำลังกาย

การตรวจสุขภาพ พบว่าระยะเวลาการตรวจสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้การที่เว้นระยะเวลาการตรวจสุขภาพที่นานๆอาจจะทำให้มีความรู้สึกความวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพได้ โดยเฉพาะผู้ที่ เริ่มมีปัญหาสุขภาพ แต่งานยุ่งจึงไม่มีเวลาไปตรวจ หรือ ไม่ใส่ใจจึงไม่ไปตรวจสุขภาพ ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปจะทำให้มีปัญหาสุขภาพมากขึ้น และจะ ส่งผลให้เกิดความเครียดได้

เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้การ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือดื่มสุรามากๆจะไปทำลายสุขภาพร่างกายให้เสื่อมโทรมลง และทำให้เกิดโรคต่างๆตามมา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความวิตกกังวล อารมณ์อ่อนไหว ความอดทนต่อภาวะเครียด หรือ กัดदनลดน้อยลง ขาดสมาธิ และทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น

การดื่มกาแฟ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้ในกาแฟ มีสารคาเฟอีนที่มีฤทธิ์กระตุ้นประสาทและสมอง ทำให้รู้สึกไม่ง่วงนอน ซึ่งถ้าได้รับสารนี้ในปริมาณมากๆเป็นเวลานานๆจะไปมีผลในทางลบต่อร่างกาย ซึ่งจะ เป็นการเพิ่มความเครียดให้กับการทำงานของร่างกาย โดยจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น

การได้รับบาดเจ็บหรือป่วย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน โดย บุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือป่วยจะมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้รับบาดเจ็บหรือป่วย ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่ามาของคิมและคนอื่นๆ⁽⁵⁵⁾ พบว่าคนที่มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากการเกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้การเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บหรือป่วยอาจเกิดขึ้นจาก⁽³³⁾ ปัญหาสุขภาพต่างๆ การปวดหลังจากการก้มยกของหนัก สภาวะแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย และ พฤติกรรมเสี่ยงของบุคลากร โดยการได้บาดเจ็บหรือป่วยจะทำให้บุคลากรเกิดความวิตกกังวลต่อ ปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการรักษาตัว ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ด้านอายุงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน โดยอายุงานที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 20 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวลักษณ์ ยิ่งระลึก⁽⁵⁰⁾ ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการ 10 ปีขึ้นไป และอายุราชการ 6-10 ปี มีระดับความเครียดสูงกว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการ 1-5 ปี ทั้งนี้ผู้ที่มีอายุงานมากจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมาก ซึ่งจะทำให้เกิดความกดดันในการทำงาน ถ้าไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่คาดหวังได้ และเกิดการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม โดยจะทำให้รู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองลดลง สู้คนรุ่นใหม่ไม่ได้ เกิดความท้อแท้ และเกิดความเครียดจากการทำงานได้ นอกจากนี้บุคลากรใหม่ๆเข้ามาทำงานมักจะมีทัศนคติ นิสัย และวัฒนธรรมที่คนรุ่นเก่าไม่คุ้นเคยก็อาจทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

ตำแหน่งงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ระดับ 4 ขึ้นไปมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้การมีตำแหน่งงานที่สูง ทำให้ต้องมีความรับผิดชอบในงาน และภาระงานที่มากขึ้น รวมถึงมีความกดดันจากหน้าที่การงาน นอกจากนี้ตำแหน่งงานที่สูงในระดับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า ก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การประเมินในเรื่องของเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การควบคุมการทำงาน เป็นต้น ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

การเข้าเวร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากต้องมีภารกิจในการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น ทำให้มีเวลาในการพักผ่อนไม่เพียงพอ จึงอาจเกิดความอ่อนล้า และยังอาจเกิดปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์ในครอบครัว ไม่มีเวลาดูแลลูก ไม่มีเวลาอยู่ร่วมกันกับครอบครัว ซึ่งบางครั้งอาจต้องเผชิญปัญหาการหย่าร้าง จึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดได้

การนอนหลับพักผ่อน พบว่าการนอนหลับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ชั่วโมงมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ วรินทร์ บุญเยี่ยม⁽⁴³⁾ ที่พบว่าผู้ที่มีความเครียดจะนอนพักผ่อนไม่เพียงพอสาเหตุที่สำคัญคือการทำงานเป็นกะ โดยปกติการทำงานระบบกะมีผลกระทบกับวงจรของการนอน การตื่นของบุคคล (Sleep-Wake Cycle) และระบบการทำงานของร่างกาย และสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของวรวรรณ ผู้มีโชคชัย⁽⁴⁹⁾ ซึ่งพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่พักผ่อนไม่เพียงพอมีความเครียดสูงมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่พักผ่อนเพียงพอ ทั้งนี้การที่บุคลากรต้องทำงานเป็นกะ หรือต้องเข้าเวร มีส่วนทำให้มีการนอนพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ และถ้านอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอเป็นประจำ จะทำให้อวัยวะอยู่ในภาวะอ่อนเพลียสะสมติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ สรีวัลย์ สนธิรัตน์⁽⁴⁶⁾ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท พบว่าผู้ที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมากจะมีความเครียดสูงและผู้ที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยจะมีความเครียดต่ำ ส่วนในการศึกษาครั้งนี้พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงาน ส่วนอุณหภูมิ ความอับ ความอึดอัดคับแคบ และเสียง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน ดังนี้

แสงสว่าง พบว่าความมืดมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้การที่แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมืดจะมีผลเสียต่อสายตา ทำให้กล้ามเนื้อตาทำงานมากเกินไป เพราะการมองเห็นนั้นไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการเมื่อยล้าของตาที่ต้องเพ่ง ปวดตา มีนสิริชะ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

อุณหภูมิ พบว่าอุณหภูมิมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา^(43,48) ทั้งนี้อุณหภูมิที่ร้อนเกินไป จะส่งผลต่อสมรรถภาพทางร่างกาย เนื่องจากการที่ร่างกายต้องปรับอุณหภูมิตามสภาพแวดล้อม สูญเสียเหงื่อ มีผลทำให้เกิดความเมื่อยล้า เกิดความเครียด และทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน หรือส่งผลต่อปัญหาสุขภาพจิตได้ด้วย⁽³⁸⁾

ความอับ พบว่าสถานที่ทำงานที่อับมากมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งถ้าที่ทำงานมีความอับ เนื่องจากอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ทำให้บุคลากรไม่สบายตัว อึดอัด โดยจะส่งผลต่อจิตใจทำให้หงุดหงิด และเกิดความเครียดได้ ในขณะที่อากาศร้อนหากมีการระบายอากาศที่ดีจะช่วยลดอุณหภูมิของร่างกาย และความรู้สึกไม่สบายที่เกิดขึ้นได้

ความอึดอัดคับแคบ พบว่าสถานที่ทำงานที่มีความอึดอัดคับแคบมากมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีผลอย่างมากทั้งในเรื่องของสุขภาพจิตและสุขอนามัยของบุคลากรในที่ทำงาน ซึ่งถ้าที่ทำงานคับแคบ จะทำให้บุคลากรไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และทำงานอย่างไม่มีความสุข ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเครียดได้

เสียง พบว่าเสียงที่ดังมากมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งเสียงดังมีผลทำให้สมาธิในการทำงานลดลง ทำให้เกิดความเครียด หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย ปวดศีรษะ และเกิดความผิดพลาดในการทำงานมากขึ้น ถ้าคนงานทำงานอยู่ในสภาพที่มีเสียงดังมากๆ เป็นเวลานาน ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเสียไป หรือทำให้หูตึงได้

3. จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

1. **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** ได้แก่ หัวหน้ายอมรับในความสามารถ มอบหมายงานตรงความรู้ความสามารถ ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุน พุดคุยแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ หัวหน้าสนใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

หัวหน้ายอมรับในความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้คนส่วนใหญ่มักต้องการการยอมรับ เป็นที่ชื่นชมยกย่อง และการได้รับรางวัลจากการที่พวกเขาได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การที่ไม่ได้รับการยอมรับจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดได้ และยังส่งผลให้บุคลากรไม่กระตือรือร้น ไม่มีความสนใจที่จะทำงาน และไม่คิดที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้มากขึ้น เพราะคิดว่าทำไปผู้บังคับบัญชาก็ไม่มีใครเห็นถึงความสามารถของตนเอง เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นถึงความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของตนเองก็น้อยลงไปด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้

มอบหมายงานตรงความสามารถ พบว่าการมอบหมายงานตรงตามความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่าน⁽⁴⁶⁾ ที่พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานเต็มที่จะมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีความรู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนที่มีอย่างเต็มที่ ทั้งนี้การมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด สามารถช่วยลดความขัดแย้ง ลดปัญหาในการแย่งงานกันทำ เพื่อไม่ให้คนหนึ่งทำงานหนักหรือยาก และอีกคนทำงานน้อยหรือว่างเกินไป นอกจากนี้ นิรมล จันทรสุวรรณ และปนัดดา ชำนาญสุข⁽⁵⁶⁾ ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู ในเขตพื้นที่การศึกษาต้งเขต2 พบว่าพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของข้าราชการครูเกิดจากความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นกับข้าราชการครูที่ต้องทำงานในหลายๆหน้าที่การทำงานในปริมาณมากเกินไป และการทำงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ ทักษะของตนเอง

ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงาน พบว่าการที่ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชานั้น มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา⁽⁴⁵⁾ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้บุคคลากรเกิดความเครียดได้เช่นกัน ถ้าผู้บังคับบัญชามีพฤติกรรมเป็นผู้ที่ไม่ดีก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่สามารถช่วยเหลือ สนับสนุนบุคคลากร หรือไม่อนุญาตให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของลูทธานส์ (Luthans)⁽⁵⁷⁾ ที่กล่าวว่าลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ คือ การขาดผู้สนับสนุน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Masilamani⁽⁵⁸⁾ ที่พบว่าบุคคลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะมีความเครียดสูง ดังนั้นการได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเช่น การพัฒนาบุคคลากร การส่งบุคคลากรไปฝึกอบรมทักษะในการทำงาน การให้ความรู้ในการทำงาน การส่งเสริมและให้กำลังใจเพื่อให้พนักงานรู้สึกไม่เคັงคว้งในการทำงาน จะทำให้บุคคลากรรู้สึกได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งจะทำให้บุคคลากรไม่เกิดความเครียดในการทำงาน

การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา พบว่าการพูดคุยแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่าน (45) ทั้งนี้การที่ให้ผู้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหา รวมทั้งสร้างผลงานใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องสนับสนุนให้ผู้บุคลากรได้คิด และจากนั้นก็ได้นำเอาความคิดเห็นของผู้บุคลากรมาต่อยอด จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงาน และทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานของตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความเครียดของบุคลากรลงได้ แต่ถ้าบุคลากรไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้นั้น จะทำให้เกิดความรู้ไม่พอใจ รู้สึกอึดอัดใจ และเกิดการต่อต้านหรือไม่ให้ความร่วมมือกับสิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วย เมื่อเกิดความไม่พอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลโดยทำให้เกิดความเครียด โดยความเครียดนี้จะมีผลต่อปริมาณงานและประสิทธิภาพของงานด้วย ในขณะที่ นิรมล จันทรสุวรรณ และปนัดดา ชำนาญสุข ⁽⁵⁶⁾ ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู ในเขตพื้นที่การศึกษาต้งเขต2 พบว่าความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างเป็นความเครียดที่เกิดจากการที่ข้าราชการครูต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของโรงเรียนที่ตนเองไม่เห็นด้วย โดยที่ข้าราชการครูส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการมีกฎระเบียบและการจัดรูปแบบการเรียนการสอนตามที่โรงเรียนกำหนด โดยที่ข้าราชการครูจำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างไม่เห็นด้วย จึงเกิดความอึดอัดใจ

หัวหน้าสนใจความเป็นอยู่ พบว่าหัวหน้าสนใจความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้การให้ความสนใจความเป็นอยู่ของบุคลากร ไม่ใช่แค่เพียงเรื่องงานเท่านั้น แต่ต้องให้ความสนใจใส่ใจเรื่องส่วนตัวของบุคลากรด้วย ว่าเขามีปัญหาอะไร ไม่สบายใจเรื่องอะไร หรืออึดอัดเรื่องอะไรบ้าง และผู้บังคับบัญชาก็ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ โดยไม่เข้าไปก้าวก่ายมากจนเกินไป ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่ให้ความสนใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกไม่โดดเดี่ยว การที่มีคนสนใจและห่วงใยในตัวเองจะทำให้รู้สึกดี มีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหา และเมื่อมีปัญหาก็คจะสามารถขอความช่วยเหลือ หรือขอคำปรึกษาได้ ดังนั้นการที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานให้ความสนใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาจะช่วยลดความเครียดของบุคลากรได้

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

เมื่อมีปัญหาเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน พบว่าการที่เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม(Social Support)⁽⁵⁹⁾ คือการที่บุคคลได้รับความสนใจ กำลังใจ การยอมรับ ความสนิทสนม การได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องการทำงาน และเรื่องส่วนตัว ซึ่งเป็นเหมือนปัจจัยที่ช่วยบรรเทาหรือป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้น โดยอาจจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือครอบครัว เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลารู้สึกว่าตนเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษา หรือมีผู้เห็นความสำคัญของตน ทำให้เกิดกำลังใจที่จะต่อสู้กับความเครียดต่างๆ และมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้ ลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้⁽⁵⁷⁾ คือ การขาดการแลกเปลี่ยนและช่วยแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น และการทำงานแบบตัวใครตัวมัน ซึ่งการศึกษาของ วรินทร์ บุญเยี่ยม⁽⁴³⁾ พบว่า ความสัมพันธ์ที่ต่างคนต่างอยู่หรือขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกว่าไม่มีใครเป็นมิตร รู้สึกว่าไม่มีใครเข้าใจ ไม่มีใครช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้ เมื่อมีปัญหาการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนจะทำให้รู้สึกว่าได้ระบายความกังวลใจออกไปบ้าง ช่วยลดความเครียดและทำให้รู้สึกดีขึ้น ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีแล้ว จะช่วยให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น มีกำลังใจ และสนุกสนานกับการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ความเครียดลดลงได้มาก

3. ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ได้แก่ หน่วยงานมีทิศทางการดำเนินงานที่

ชัดเจน งานที่ทำมีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ เข้าใจบทบาทและหน้าที่

หน่วยงานมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน พบว่าความชัดเจนของทิศทางการ

ดำเนินงานในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้หน่วยงานที่มีทิศทางการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานไม่รู้ว่าหน่วยงานต้องการอะไร และอะไรเป็นสิ่งที่หน่วยงานคาดหวัง ทำให้เกิดความสับสน และเกิดความเครียดได้ รวมทั้งยังทำให้หน่วยงานขาดความน่าเชื่อถือ และไม่มั่นคง

งานที่ท่ามีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ พบว่างานที่ท่ามีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้การทำงานที่ยุ่งยากและมีลักษณะงานเฉพาะ หากไม่ได้รับการศึกษาอบรมมาเฉพาะทางก็จะไม่สามารถทำงานนั้นได้ โดยงานที่ท่ามีความยุ่งยากส่วนมากจะต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพจึงทำให้เป็นงานที่จำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ และถ้ามีจำนวนบุคลากรในหน้าที่นั้นๆไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรต้องทำงานหนัก เมื่อทำงานหนักจะเกิดความเหนื่อยล้าท้อแท้ และถ้าปริมาณงานที่ต้องทำในแต่ละวันมีมาก ต้องทำงานอย่างรีบเร่งเพื่อให้ทันกับเวลา และ งานต้องไม่เกิดความผิดพลาดก็ยังมีโอกาสเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น

เข้าใจบทบาทและหน้าที่ พบว่าการเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ในขณะที่ วรินทร์ บุญเยี่ยม ⁽⁴³⁾ พบว่าความรู้สึกในการกำหนดหน้าที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความเครียด การที่บุคลากรจะเข้าใจบทบาทและหน้าที่ได้นั้น ผู้บังคับบัญชาควรอธิบายลักษณะงาน (job description) ที่บุคลากรได้รับมอบหมายอย่างละเอียด และชัดเจน เพื่อให้ บุคลากรเข้าใจหน้าที่ และบทบาทที่เขาจะได้รับ เมื่อเขาเข้าใจงานแล้วจะช่วยให้เขามองเห็นภาพในงานได้ชัดเจน ซึ่งเป็นการช่วยลดความเครียดและความวิตกกังวลในงานได้อีกด้วย บุคลากรที่ไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง จะเกิดความเครียดเพราะไม่รู้ว่ตนเองควรต้องทำอะไร งานที่รับผิดชอบแค่ไหน โดยส่วนใหญ่มักเกิดกับบุคลากรใหม่ที่แนวทางปฏิบัติอาจจะไม่ชัดเจนทำให้ยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองดีนัก ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้ นิรมล จันทร์สุวรรณ และปนัดดา ชำนาญสุข ⁽⁵⁶⁾ ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู ในเขตพื้นที่การศึกษาต่งเขต2 พบว่าพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของข้าราชการครู เกิดจากความเครียดในการทำงานด้านบทบาท ซึ่งความเครียดในบทบาทเป็นความเครียดที่เกิดจากขอบเขตความรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความคลุมเครือไม่มีการกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ โดยข้าราชการครูส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ความคลุมเครือในรายละเอียดของหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการครูแต่ละคน ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง และมีความอึดอัดใจ เนื่องจากไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ และไม่มี การแบ่งอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนนี้ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูลดลง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม

โอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย พบว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของเจริญรัตน์ วัฒนารัตน์⁽⁵¹⁾ ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน⁽³⁸⁾ คือ ความต้องการที่จะเลื่อนตำแหน่ง มีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการสถานภาพทางสังคมและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และต้องการความเป็นธรรม ทั้งนี้ความเครียดจากการทำงาน จะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรเห็นว่าตนเองไม่มีโอกาสการก้าวหน้าในงานหรือมีน้อย และไม่มี ความมั่นคงในอนาคตการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ มีความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบอาชีพทุกคนควรมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระยะเวลาที่เหมาะสม⁽³⁵⁾ การที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งจะทำให้เกิดความเครียดได้ หรือในทางตรงข้ามหากได้รับการสนับสนุนที่เร็วเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้ใหม่ๆ หรือการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆที่บุคลากรยังอาจมีความรู้ไม่มากพอสำหรับการทำงาน จะช่วยให้เกิดความรู้เพิ่มมากขึ้น ผลการทำงานดีขึ้น และยังทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งสามารถลดความเครียดได้

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม พบว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมากที่จะนำไปใช้ประโยชน์ทั้งทางการบริหารและการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากร หากการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานขาดความยุติธรรม ย่อมส่งผลเสียอย่างมาก ตั้งแต่บุคลากรเสียขวัญ เสียกำลังใจ เกิดความขุ่นเคือง ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้บุคลากรเกิดความเครียด และทำให้องค์กรหรือหน่วยงานขาดความน่าเชื่อถือ

5. **สวัสดิการและผลตอบแทน** ได้แก่ ได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม พึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน

ได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ พบว่าได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้เมื่อบุคลากรหรือสมาชิกในครอบครัวเกิดการเจ็บป่วย จะทำให้เกิดความวิตกกังวล และเกิดความเครียดขึ้น การเกิดความเจ็บป่วยทำให้บุคคลมีภาระเพิ่มขึ้น และถ้าหากบุคลากรได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่ไม่เพียงพอ หรือไม่เป็นที่พึงพอใจจะทำให้เกิดความวิตกกังวล และความเครียด โดยเฉพาะกับงานที่เสี่ยงต่อการได้รับอันตรายในขณะที่ทำงานได้ ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และทำงานอย่างไม่เต็มที่

ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม พบว่าค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน การทำงานล่วงเวลาทำให้มีเวลาพักผ่อนน้อยลง และต้องใช้พลังกายและสมองในการทำงานยาวนานขึ้น ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น ดังนั้นองค์กรควรให้ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสมและเป็นที่พึงพอใจกับทั้งองค์กรและบุคลากร เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาไม่เป็นที่พึงพอใจจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน รู้สึกเหมือนโดนบังคับให้ทำ ทำงานด้วยความไม่เต็มใจ อาจทำให้งานเกิดความผิดพลาดได้

พึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน พบว่าความพึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา⁽⁴⁵⁾ ซึ่งพบว่า ผู้ที่มีความเห็นว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขึ้นเงินเดือนจะมีความเครียดมากกว่า คนที่มีความเห็นว่าการเลื่อนขึ้นเงินเดือนยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเงิน⁽³⁹⁾ เป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและความเป็นที่ยอมรับ มักมีความรู้สึกที่เงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของผู้บังคับบัญชา ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาดี เป็นที่พอใจกับผู้บังคับบัญชา แต่ถ้าผลการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนไม่เป็นที่พึงพอใจคือเงินเดือนขึ้นไม่ด้อย่างที่คาดหวังไว้ จะทำให้ความน่าสนใจของงานลดลง ซึ่งนำไปสู่ความไม่พึง

พอใจในการทำงาน ขาดงาน และเกิดความเครียดได้ แต่ถ้าบุคลากรพึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน บุคลากรก็จะเกิดความสุขในการทำงาน

เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา⁽⁵⁰⁾ ซึ่งพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ถ้าบุคลากรได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง และภาระงาน เช่น ได้รับเงินเดือนน้อย แต่ภาระงานมาก อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญ มีการกลั่นแกล้ง หรือไม่ชอบตนเอง เป็นต้น บุคลากรก็จะเกิดความเครียด ทำงานด้วยความเบื่อหน่าย ไม่เห็นคุณค่าของงาน ไม่กระตือรือร้นเพราะไม่มีแรงจูงใจที่ดีพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. ระบบการบริหารและนโยบาย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ พึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างชัดเจนทั่วถึง การปรับเปลี่ยนตำแหน่งยุติธรรม

ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ พบว่าการที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่ให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน และโครงสร้างองค์กร ซึ่งทำให้บุคลากรได้เสนอความเห็น และได้ระบายความรู้สึก และถ้าผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้นำปัญหาที่บุคลากรเสนอแนะไป มาปรับปรุงแก้ไขจริงจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชาระดับสูงเห็นความสำคัญ และมีความห่วงใยในตัวบุคลากรจริงถึงแม้พวกเขาจะมีตำแหน่งเล็กๆ ซึ่งเป็นการช่วยลดความเครียดในการทำงาน

พึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล พบว่าพึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้หน่วยงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้โดยมีการบริหารจัดการที่ดีทั้งในเรื่องของการบริหารงาน และการบริหารบุคคล เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และเกิดผลกระทบต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานน้อยที่สุด

เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ พบว่าการที่บุคลากรเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้นโยบายต่างๆขององค์กรหรือหน่วยงานที่บุคลากรไม่เห็นด้วยจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดความวิตกกังวล และเกิดความอึดอัดใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน

การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างชัดเจนทั่วถึง พบว่าการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างชัดเจนทั่วถึง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน จากการศึกษาของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์⁽⁶⁰⁾ พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไรบ้างจะต้องปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญสำหรับบุคลากร ว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร ช่วยให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือของบุคลากร และองค์กร ช่วยให้การงานเกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน องค์กรที่ขาดการสื่อสารที่ดีจะทำให้ข้อมูลข่าวสารขาดการหมุนเวียน บุคลากรอาจรู้สึกถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดความเครียด และทำให้ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารองค์กรจึงต้องตระหนักเสมอว่าบุคลากรทุกคนควรมีโอกาสได้รับข่าวสาร และสามารถสื่อสารข้อมูลได้ในทุกระดับ การที่องค์กรหรือหน่วยงานมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ไม่ชัดเจน อาจทำให้บุคลากรพลาดข่าวสารที่สำคัญๆได้ รวมถึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการรับสารได้ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือผิดพลาดในการทำงานได้ ซึ่งถ้าเกิดขึ้นบ่อยๆจะทำให้เกิดความเครียดได้

การปรับเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม พบว่าการปรับเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน โดยทั่วไปการเลื่อนตำแหน่ง⁽³⁸⁾ จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่องการควบคุม ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และค่าจ้าง ทั้งนี้เมื่อบุคลากรไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามที่คาดหวังไว้ หรือคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งนั้นไม่มีความยุติธรรม ก็จะนำไปสู่ความเครียดได้ เนื่องจากความปรารถนานั้นไม่เป็นที่พึงพอใจความคับข้องใจก็จะรุนแรงขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ

งานด้วย

4. ผลการศึกษาปัจจัยทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของบุคลากร

ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของบุคลากร เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร การออกกำลังกาย ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม การปรับเปลี่ยนตำแหน่งยุติธรรม การนอนหลับพักผ่อน และระดับการศึกษา ดังนั้นในการที่จะป้องกันการเกิดความเครียดจากการทำงานของบุคลากร สามารถทำได้ดังนี้

4.1 ส่งเสริมให้บุคลากรแสดงความรู้ความสามารถได้เต็มที่ เสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน คนทำงานต้องการการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงควรเอาใจใส่พนักงานให้ทั่วถึงและเท่าเทียม ลดทัศนคติเชิงลบและสร้างทัศนคติเชิงบวกให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กร

4.2 ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมความมั่นคงทางจิตใจ ช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยจัดกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน เพื่อสร้างความสนิทสนมและสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็สามารถขอความช่วยเหลือกันได้

4.3 ส่งเสริมด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารในทุกระดับ ทั้งการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการกระจายข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงานกันในแต่ละฝ่าย และการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ดังนั้น การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร

4.4 ส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ การออกกำลังกาย และการนอนหลับพักผ่อน

- การส่งเสริมด้านการออกกำลังกาย เพื่อดูแลสุขภาพร่างกาย สร้างความรู้สึกและอารมณ์ที่ดี
- การนอนหลับพักผ่อน เนื่องจากการนอนพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ จะทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะอ่อนเพลีย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นจึงควรจัดตารางเวลาในการเข้าเวรให้เหมาะสม และหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงการเข้าเวรอย่างกะทันหัน

4.5 ส่งเสริมเรื่องค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลา ให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ และคําค่ากับแรงงาน เพื่อเป็นการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และสนับสนุนมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น

4.6 ส่งเสริมเรื่องความยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่ง โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก มี การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ว่ามีมาตรฐานเดียวกัน และช่วยลดความคับข้องใจในการทำงานของบุคลากร

4.7 ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ซึ่งจะสัมพันธ์กับในส่วนของตำแหน่งงาน โดย ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสูง ควรทำการส่งเสริมให้บุคลากรได้คลายเครียด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้มีสมาธิและทุ่มเทกับการทำงานมากขึ้น ทำงานได้รวดเร็วและทันต่อเวลา ส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่แสดงถึงความเครียดจากการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร และองค์กร เพื่อที่จะได้นำไปวางแผนป้องกัน แก้ไขปัญหาด้านสุขภาพจิตของบุคลากร ซึ่งจะทำให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานควรให้การยอมรับในความสามารถ และมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากรแต่ละคน นอกจากนั้นควรให้ความสนใจในความเป็นอยู่ของบุคลากรทั้งใน เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว แต่ต้องไม่เข้าไปก้าวก่ายมากเกินไป ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านการทำงาน และให้บุคลากรสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ให้มีการช่วยเหลือกันในการทำงาน และเมื่อมีปัญหา ก็สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ ด้านลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน องค์กรและหน่วยงานควรมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรรู้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานต้องการอะไร และอะไรเป็นสิ่งที่คาดหวัง ควรมีการอธิบายลักษณะงาน (job description) ที่บุคลากรได้รับมอบหมายอย่างละเอียด และชัดเจนเพื่อให้ บุคลากรเข้าใจหน้าที่ และบทบาทที่เขาจะได้รับ และสำหรับงานที่มีความยุ่งยากและต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาขึ้น องค์กรหรือ

หน่วยงานไม่ควรปล่อยให้ตำแหน่งงานเหล่านี้มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอเป็นเวลานาน เพราะ จะทำให้บุคลากรที่มีอยู่ต้องทำงานหนัก และต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันกับเวลา ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงานได้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จัดให้มีการส่งเสริมหรือพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อให้บุคลากรทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน และควรใช้ผลการประเมินจากหลายฝ่าย เช่น จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น เพื่อให้เกิดความยุติธรรม ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน องค์กรควรให้สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับความต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด นอกจากนี้การขึ้นเงินเดือน และการให้ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลา ควรมีการพิจารณาเงินให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และเหมาะสมกับตำแหน่งงานและภาระงานที่ทำด้วย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ด้านระบบการบริหารและนโยบาย เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถหรือเสนอแนะ ปรับปรุงงาน หรือสร้างวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงงาน และถ้ามีการแก้ไขปรับปรุงงานตามข้อเสนอของบุคลากร ควรให้เกียรติผู้เสนอแนวคิด โดยมีการประกาศเกียรติคุณ ในด้านการบริหารจัดการบุคคล องค์กรควรมี จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และ มีรางวัลตอบแทนให้แก่ผู้สร้างผลงานที่ดีคุณภาพ ด้านนโยบายต่างๆ ควรมีการสำรวจความต้องการของสมาชิกในองค์กรว่าสมาชิกเห็นด้วย หรือไม่ หรือสมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร ก่อนนำไปใช้จริง ด้านการสื่อสารควรกระจายข่าวสารไปยังบุคลากรอย่างทั่วถึง ในทุกระดับ องค์กรที่ขาดการสื่อสารที่ดีจะทำให้ข้อมูลข่าวสารขาดการหมุนเวียน บุคลากรอาจรู้สึกถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเอาใจใส่ องค์กร และการปรับเปลี่ยนตำแหน่งควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรม องค์กรควรมีการดูแลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ ความอับของอากาศในสถานที่ทำงาน ความอึดอัดคับแคบ และแสงสว่าง เป็นต้น โดยเฉพาะในเรื่องของเสียง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่(ร้อยละ 33.2) มีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานมีเสียงดังมาก และจากการศึกษาพบว่าเสียงมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรเร่งแก้ไขอย่างรีบด่วน วิธีการแก้ไขอาจจะแก้ไขโดยการตรวจประเมินระดับเสียง ในสถานที่ทำงานว่าอยู่ในระดับที่เป็นอันตรายต่อการได้ยินของบุคลากรหรือไม่ จัดอุปกรณ์ลดเสียง (ear plugs) ให้คนงานสวมใส่ และอบรมลูกจ้างที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเสียงดัง เพื่อให้ทราบ

เกี่ยวกับปัญหาเสียงดัง และอันตราย เป็นต้น นอกจากนั้น หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้บุคลากร ออกกำลังกาย บุคคลที่ออกกำลังกายโดยสม่ำเสมอ จะช่วยลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือปัญหาในที่ทำงานให้ลดลงได้ หน่วยงานควร เอาใจใส่กับสุขภาพของบุคลากรอย่างจริงจัง เพราะสุขภาพที่ดีของบุคลากรจะทำให้ผลงานดี ดังนั้นจึง ควรจัดให้บุคลากรออกกำลังกายโดยสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพ สังคม และครอบครัว เป็นต้น ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญต่อการเกิดความเครียด โดยจะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาความเครียดได้มากขึ้น
2. ควรนำปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการศึกษาครั้งนี้มาทำการศึกษาวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) เพื่อหาสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงาน
3. ควรนำปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าและความมั่นคงจากงาน สวัสดิการและผลตอบแทน และระบบบริหารและนโยบาย ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด มาออกแบบมาตรการการป้องกันและแก้ไขความเครียด โดยใช้รูปแบบเชิงทดลอง (Experimental Research) เพื่อมาทำการศึกษา ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเครียด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

- [1] พรรณราย ททรัพย์ประภา. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : วีซีเอ็นอาร์ตคอร์ปอเรชั่น, 2531.
- [2] สุขภาพจิต, กรม. รายงานสรุปผลการสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ช่วงเดือนสิงหาคม 2550 – กุมภาพันธ์ 2551. [ออนไลน์]. 2008. แหล่งที่มา: <http://www.forums.dmh.go.th/index.php?topic=2589> [2554, เมษายน 23]
- [3] มาลินี วงศ์พานิช. ความเครียดจากการทำงาน ใน สมชัย บวรกิตติ, โยธิน เบญจวงษ์, ปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ, ตำราอาชีพเวชศาสตร์, 195-205. กรุงเทพฯ : เจ เอส เค การพิมพ์, 2542.
- [4] เทอดศักดิ์ เดชคง. เทคนิคพิชิตความเครียด เพื่อสุขของคนทำงาน. [ออนไลน์]. 2550 แหล่งที่มา: http://www.dmh.go.th/sty_libnews/news/view.asp?id=7050 [2553, มีนาคม 1].
- [5] อนามัย, กรม. คู่มือการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี : กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2550.
- [6] Coyne, J.C., and Holroyd, K. Stress, coping, and illness: A transactional perspective. In T. Millon, C. Green, and R. Meagher. (Eds). Handbook of clinical health psychology. New York : Plenum, 1982.
- [7] Robbins, S.P., and Judge, T. A. Organizational Behavior. 12th ed. New Jersey : Pearson Education, 2007.
- [8] Selye, H. The Stress of life. New York : McGraw – hill book , 1976.
- [9] Cook Curtis, W., et al. Management and Organizational Behavior. New York : The McGraw – Hill, Inc., 1997.
- [10] กัญญา ธัญมณฑา. สุขภาพจิต และมนุษย์สัมพันธ์ในชุมชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- [11] Lazarus, R.S. and Folkman, S. Stress, appraisal, and coping. New York : Springer Publishing Company, 1984.
- [12] Sarafino, E.P. Health psychology: Biopsychosocial interaction. New York : John Wiley & Sons, 1990.
- [13] Taylor, S. Health psychology. New York : Random House, 1986.
- [14] Selye, H. Stress in Health and Disease. London : Butterworth, 1956.
- [15] สันติชัย ฉ่ำจิตชื่น. Stress. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.Mahidol.ac.th> [2554, มกราคม 20]

- [16] ชูพิติย์ ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.
- [17] สุคนธ์พันธุ์ วีรวรรณ. พิชิตความเครียดด้วยวิถีธรรมชาติ. กรุงเทพมหานคร : แบร์ พับลิชชิ่ง,
2548.
- [18] สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์, 2541.
- [19] ประสานพร มณฑาทรรณ. ความเครียดเพศผสมชาติเจียบ. กรุงเทพมหานคร : มายิก, 2549.
- [20] สุขภาพจิต, กรม . คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : กรม
สุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541.
- [21] ไพฑูรย์ สมุทรสินทร์. ปัญหาสุขภาพจิตในสถานประกอบอาชีพ ใน สมชัย บวรกิตติ,
โยธิน เบญจวงษ์, ปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ, ตำราอาชีพเวชศาสตร์, 208-211.
กรุงเทพมหานคร : เจ เอส เค การพิมพ์, 2542.
- [22] สุพานี สฤกษ์วานิช. พฤติกรรมองค์การใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร
: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- [23] Cooper, Carry L. and J. Marshall. Occupational Source of Stress. Journal of
Occupational Psychology 4(May, 1976): 11-28.
- [24] Farrington, A. Stress and Nursing. British Journal of Nursin 4(1995) : 574-578.
- [25] Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T. Organizational behavior and management.
Boston : Donnelley & Sons Company, 1990.
- [26] Wheeler, H. H. & Riding, R.J. Occupational Stress in general nurses and British .
Journal of Nursing 3(1994): 532-534.
- [27] Kalleberg, Anne L. Work Values and Job Rewards: A Theory of Job satisfaction .
American Sociological Review 42(February, 1977): 124-143.
- [28] วิทยากร เชียงกุล. เรียนลึกรู้ไว(ใช้สมองอย่างมีประสิทธิภาพ). กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
วิทยาการการเรียนรู้(สวร), 2548.
- [29] สมบูรณ์วงศ์ ศรีพลายพลย์. สมองอวัยวะที่ต้องพัฒนาและดูแลตลอดชีวิต. กรุงเทพมหานคร :
Feel good Publishing (สำนักพิมพ์ฟีลกู๊ด), 2552.
- [30] Cohen, Elizabeth. Stress puts a Strain on the body's Immune System. [ออนไลน์] .
2000. แหล่งที่มา:
<http://www.cnn.com/2000/HEALTH/12/27/stress.health/index.html>
[2554, กุมภาพันธ์ 13]

- [31] ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- [32] Dubrin, A.J.. Effective Business Psychology. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1990.
- [33] สิริอร วิชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- [34] Cartwright, Susan and Cooper, Cary L. Managing Workplace Stress. California : Sage Publication Inc, 1997.
- [35] อนามัย (ธีรวิโรจน์) เทศกะทีก. อาชีพอนามัยและความปลอดภัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2551.
- [36] John Arnold, Ivan T Robertson, Cary L Cooper. Work Psychology: Understanding human behavior in the Workplace. London : Pitman Publishing, 1999.
- [37] สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. อันตรายจากเสียง. [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา: www.oshthai.org/index.php?option [2554, กุมภาพันธ์ 18]
- [38] กานดา จันทร์แย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2546.
- [39] Maslach, C. and Jackson , S. E.. Burnout in Health Profession : A Social Psychological Analysis. In Sanders G.S. and Suls J.M.(eds.). Social Psychology of Health and Illness. San Francisco,CA : L. Erlbaum Associates, 1982.
- [40] Dubrin, Andrew J. Foundations of Organizational Behavior : An Applied Perspective. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, Inc., 1984.
- [41] มนตรี ลิจิตภูมิ. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยปี 2547. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาอาชีวเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- [42] อรพรรณ จตุรวิทย์. ความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมระดับปฏิบัติการสายการผลิตเซตนิคมอุตสาหกรรม 304 IP 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2549.


- [43] วรินทร์ บุญเยี่ยม. ความชุกของความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องของในคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติกเทปและอัลคาไลน์แบตเตอรี่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาอาชีพเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2547.
- [44] สุรศักดิ์ บูรณตรีเวทย์, ตะวันชัย จิรประมุขพิทักษ์. สภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการสาธารณสุข 11(3)(พฤษภาคม – มิถุนายน 2545): 312 – 316.
- [45] กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- [46] สรีวัลย์ สนธิรัตน์. ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- [47] จิรสุดา ธาณิรัตน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาอาชีพเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- [48] สงวนลักษณ์ สุขสวัสดิ์. ความเครียด, คุณภาพชีวิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร.ศ.2547. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาอาชีพเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- [49] วรวรรณ ผู้มีโชคชัย. ความเครียดในงาน และการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าพ.ศ.2546. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาอาชีพเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- [50] เยาวลักษณ์ ยิ่งระลึก. ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2548.
- [51] เจริญรัตน์ รัตน์วัฒนาธร. ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

- [52] สมพิศ จำปาเงิน. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี. การประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 4, 7-9 กันยายน 2541.
- [53] Shen, H.C., Cheng, Y., Tsai, P.T., Lee, S.H., and Guo, Y.L. Occupational stress in nurses in psychiatric institutions in Taiwan. Journal of Occupational Health [Online]. 2005. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15953843> [2011, May 10]
- [54] Martinez, M.C. and Fischer, F.M. Stress at Work among Electric Utility Workers. Journal of Industrial Health [Online]. 2009. Available from: http://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/47/1/47_55 [2011, May 10]
- [55] Kim, H.C., Min, J.Y., Min, K.B., and Park, S.G. Job strain and the risk for occupational injury in small- to medium-sized manufacturing enterprises: a prospective study of 1,209 Korean employees. Journal of Occupational Health [Online]. 2009. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19142960> [2011, May 10]
- [56] นิรมล จันทร์สุวรรณ และปนัดดา ชำนาญสุข. พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารังสิต 2. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 21(2)(กรกฎาคม – ธันวาคม 2553): 249 - 65.
- [57] Luthans, F. Organizational Behavior. New York : McGraw – Hill, 1985.
- [58] Masilaman, i R., Darus, A., Su Ting, A., Ali, R., Mahmud, A.B., and David, K. Salivary Biomarkers of Stress Among Teachers in an Urban Setting. Journal of Occupational Health [Online]. 2011. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21385771> [2011, May 10]
- [59] Winnust, JAM., Schabracq, M.J., and Cornei, I D.W. Social support, stress and organization: towards optimal matching. In Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL. (eds.), Handbook of work and health psychology. Chichester UK : John Wiley & Sons, 1996.
- [60] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2548.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	---

ชื่อโครงการวิจัย สภาพะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
The Working Condition and Stress among staffs of the Department of Dietetics and
Diet therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital.

ผู้ทำวิจัย

ชื่อ นางสาวพรประภา ม่วงเจริญ

ที่อยู่ 39/515 ม.พรธิสาร4 ซอย83 ม.1 ต.คลองเจ็ด อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

เบอร์โทรศัพท์ 02-9042350 มือถือ 086-7657096


เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นบุคลากร ฝ่าย โภชนาวิทยา และ โภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้อย่างถี่
ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เพิ่มเติม กรุณา
ซักถามจากทีมงานของผู้ทำวิจัย หรือผู้ร่วมทำวิจัยซึ่งจะเป็นผู้สามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างแก่ท่านได้

ท่านสามารถขอคำแนะนำในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จากครอบครัว เพื่อน หรือแพทย์ประจำตัวของท่าน
ได้ ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่าน
ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของโครงการวิจัยนี้

เหตุผลความเป็นมา

ปัจจุบันสังคมสมัยนี้เต็มไปด้วยการแข่งขัน ส่งผลให้คนจำนวนไม่น้อยมีปัญหาด้านความเครียดและความ
ไม่สบายใจตามมา เมื่อเกิดความเครียดและภาวะที่จิตใจไม่สบาย ทำให้เกิดหลายโรคตามมามากมาย เป็นเรื่องยากที่จะ
สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความเครียดรอบๆ ตัวไปได้ ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่ได้รับการสนใจศึกษาในทุกสาย
อาชีพ เพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด ส่วนใหญ่โดยเฉพาะคนที่
ทำงานคงหนีไม่พ้นที่จะต้องเครียดกับงาน การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจาก
ต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถแล้ว ยังต้องมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีด้วย ทั้ง 2 สิ่งนี้ เราสามารถพัฒนาได้ ถ้า
บุคคลนั้น ตระหนักในความสำคัญของสุขภาพ ร่างกาย จิตใจ เมื่อเรามีความพร้อมในด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด
ของเราก็จะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ และสามารถสร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพได้ ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจทำการศึกษา
สภาพะการทำงานและความเครียดของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ป้องกัน และหาวิธีในการ
จัดการกับความเครียดที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรใน ฝ่าย โภชนาวิทยา และ โภชนบำบัด ตลอดจนการเสนอแนะข้อมูลและ
เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	---

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาวะการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
2. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

จำนวนผู้เข้าร่วมในการศึกษา คือ 190 คน โดยมีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี

วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

หลังจากท่านให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะให้ท่านที่จะเข้าร่วมในการวิจัยกรอกข้อมูลในแบบสอบถามโดย แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลการทำงาน

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว พฤติกรรมการใช้ยา และสารเสพติด สุขภาพร่างกาย รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการและผลตอบแทน ระบบบริหารและนโยบาย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเอง

หากท่านยินยอมเข้าร่วมในการวิจัยนี้ ท่านจะได้รับเชิญให้มา ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดในวันนี้ โดยตลอดระยะเวลาที่ท่านอยู่ในโครงการวิจัย คือประมาณ 15 – 20 นาที และมาพบผู้วิจัยหรือผู้ร่วมทำวิจัยทั้งสิ้น 1 ครั้ง


ความรับผิดชอบของอาสาสมัครผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ ผู้ทำวิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยจะขอให้ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ทำวิจัยอย่างเคร่งครัด รวมทั้งแจ้งอาการผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับท่านระหว่างที่ท่านเข้าร่วมในโครงการวิจัยให้ผู้ทำวิจัยได้รับทราบ

ความเสี่ยงที่อาจได้รับ

ท่านอาจมีความเสี่ยง เช่น เสียเวลา ไม่สะดวกสบาย ไม่สบายใจ หรืออาจหงุดหงิด ปวดศีรษะ ระหว่างในการทำแบบสอบถาม

กรุณาแจ้งผู้ทำวิจัยในกรณีที่พบอาการดังกล่าวข้างต้น หรืออาการอื่น ๆ ที่พบร่วมด้วย ระหว่างที่อยู่ในโครงการวิจัย ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสุขภาพของท่าน ขอให้ท่านรายงานให้ผู้ทำวิจัยทราบโดยเร็ว

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	---

ความเสี่ยงที่ไม่ทราบแน่นอน

ท่านอาจเกิดอาการข้างเคียง หรือความไม่สบาย นอกเหนือจากที่ได้แสดงในเอกสารฉบับนี้ ซึ่งอาการข้างเคียงเหล่านี้เป็นอาการที่ไม่เคยพบมาก่อน เพื่อความปลอดภัยของท่าน ควรแจ้งผู้ทำวิจัยให้ทราบทันทีเมื่อเกิดความผิดปกติใดๆ เกิดขึ้น

หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจได้รับจากการเข้าร่วมในโครงการวิจัย ท่านสามารถสอบถามจากผู้ทำวิจัยได้ตลอดเวลา

ประโยชน์ที่อาจได้รับ

ท่านจะ ไม่ได้รับประโยชน์ใดๆ จากการเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ แต่ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถ นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนารูปแบบในการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และ โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรดังกล่าวให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลสู่การพัฒนาสุขภาพจิต และคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รวมถึงเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในกระบวนการทำงานที่ดีขึ้นในอนาคตต่อไป

ข้อปฏิบัติของท่านขณะที่ร่วมในโครงการวิจัย

ขอให้ท่านปฏิบัติตามดังนี้

- ขอให้ท่านให้ข้อมูลของท่านทั้งในอดีต และปัจจุบัน แก่ผู้ทำวิจัยด้วยความสัตย์จริง
- ขอให้ท่านแจ้งให้ผู้ทำวิจัยทราบความผิดปกติที่เกิดขึ้นระหว่างที่ท่านร่วมในโครงการวิจัย

อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมในโครงการวิจัยและความรับผิดชอบของผู้ทำวิจัย/ผู้สนับสนุนการวิจัย


ในกรณีที่ท่านได้รับอันตรายใดๆ หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัย ท่านสามารถติดต่อกับผู้ทำวิจัยคือ นางสาวพรประภา ม่วงเจริญ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ค่าตอบแทนสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

ท่านจะ ไม่ได้รับเงินค่าตอบแทนจากการเข้าร่วมในการวิจัย รวมทั้งเงินค่าเดินทางและเงินชดเชยการสูญเสียรายได้ ในการมาเข้าร่วมในการวิจัยในครั้งนี้

การเข้าร่วมและการสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอถอนตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลต่อการดูแลรักษาโรคของท่านแต่อย่างใด

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	---

ผู้ทำวิจัยอาจถอนท่านออกจากการเข้าร่วมการวิจัย เพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัยของท่าน หรือในกรณีดังต่อไปนี้

- ท่านไม่สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ทำวิจัยได้

การปกป้องรักษาข้อมูลความลับของอาสาสมัคร

ข้อมูลที่ท่านนำไปสู่การเปิดเผยตัวท่าน จะได้รับการปกปิดและจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน ในกรณีที่ผลการวิจัยได้รับการตีพิมพ์ ชื่อและที่อยู่ของท่านจะต้องได้รับการปกปิดอยู่เสมอ โดยจะใช้เฉพาะรหัสประจำโครงการวิจัยของท่าน

จากการลงนามยินยอมของท่านผู้ทำวิจัย และผู้สนับสนุนการวิจัยสามารถเข้าไปตรวจสอบบันทึกข้อมูลของท่านได้แม้จะสิ้นสุดโครงการวิจัยแล้วก็ตาม หากท่านต้องการยกเลิกการให้สิทธิ์ดังกล่าว ท่านสามารถแจ้ง หรือเขียนบันทึกขอยกเลิกการให้คำยินยอม โดยส่งไปที่ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330


หากท่านขอยกเลิกการให้คำยินยอมหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกบันทึกเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม ข้อมูลอื่น ๆ ของท่านอาจถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการวิจัย และท่านจะไม่สามารถกลับมาเข้าร่วมในโครงการนี้ได้อีก ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลของท่านที่จำเป็นสำหรับการวิจัยไม่ได้ถูกบันทึก

จากการลงนามยินยอมของท่านผู้ทำวิจัยสามารถบอกรายละเอียดของท่านที่เกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ให้แก่หัวหน้าฝ่ายท่านได้

สิทธิ์ของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ท่านจะมีสิทธิ์ดังต่อไปนี้


1. ท่านจะได้รับทราบถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. ท่านจะได้รับการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
3. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงความเสี่ยงและความไม่สบายที่จะได้รับจากการวิจัย
4. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงประโยชน์ที่ท่านอาจจะได้รับจากการวิจัย
5. ท่านจะมีโอกาสได้ซักถามเกี่ยวกับงานวิจัยหรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
6. ท่านจะได้รับทราบว่า การยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ท่านสามารถขอถอนตัวจากโครงการเมื่อไรก็ได้ โดยผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยสามารถขอถอนตัวจากโครงการ โดยไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น
7. ท่านจะได้รับสำเนาเอกสารใบยินยอมที่มีทั้งลายเซ็นและวันที่
8. ท่านจะได้โอกาสในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยหรือไม่ก็ได้ โดยปราศจากการใช้อิทธิพล บังคับข่มขู่ หรือการหลอกลวง

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	---

หากท่านไม่ได้รับการชดเชยอันควรต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการวิจัย หรือท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามที่ปรากฏในเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกอำนวยการ 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 0-2256-4455 ต่อ 14, 15 ในเวลาราชการ
ขอขอบคุณในการร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย</p>
--	---

การวิจัยเรื่อง สภาพะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และ โภชนบำบัด
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
The Working Condition and Stress among staffs of the Department of Dietetics and
Diet therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital.

วันที่ทำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

ที่อยู่.....

ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่.....
และข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ


ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนาม และ วันที่ พร้อม
ด้วยเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการทำวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับ
การอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย หรืออาการที่อาจ
เกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัย ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อสงสัย
จนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่างๆด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล และการบอกเลิก
การเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อการรักษาโรคหรือสิทธิอื่น ๆ ที่ผู้ป่วยหรือข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อได้รับการยินยอม
จากข้าพเจ้าเท่านั้น บุคคลอื่นในนามของบริษัทผู้สนับสนุนการวิจัย คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาอาจได้รับอนุญาตให้เข้ามาตรวจและประมวลผลข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้
จะต้องกระทำไปเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น โดยการตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษานี้
ข้าพเจ้าได้ให้คำยินยอมที่จะให้มีการตรวจสอบข้อมูลประวัติทางการแพทย์ของผู้เข้าร่วมวิจัยได้

ผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเก็บข้อมูลใดๆ ของผู้เข้าร่วมวิจัย เพิ่มเติม หลังจากที่ข้าพเจ้าขอยกเลิกการเข้าร่วม
โครงการวิจัยและต้องการให้ทำลายเอกสารและ/หรือ ตัวอย่างที่ใช้ตรวจสอบทั้งหมดที่สามารถสืบค้นถึงตัวข้าพเจ้าได้
ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าและสามารถยกเลิกการให้
สิทธิในการใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าได้ โดยต้องแจ้งให้ผู้วิจัยรับทราบ

ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่าข้อมูลในการวิจัยรวมถึงข้อมูลทางการแพทย์ของข้าพเจ้าที่ไม่มีมีการเปิดเผยชื่อ จะผ่าน
กระบวนการต่าง ๆ เช่น การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกและในคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบ การ
วิเคราะห์ และการรายงานข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ รวมทั้งการใช้ข้อมูลทางการแพทย์ในอนาคตหรือการ
วิจัยทางด้านเภสัชภัณฑ์ เท่านั้น

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย</p>
--	---

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ
จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

.....ลงนามผู้ให้ความยินยอม
(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง
วันที่เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย หรืออาการไม่พึงประสงค์หรือความ
เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ให้ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยตาม
นามข้างต้นได้ทราบและมีความเข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามลงในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจ

.....ลงนามผู้ทำวิจัย
(.....) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง
วันที่เดือน.....พ.ศ.

.....ลงนามพยาน
(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง
วันที่เดือน.....พ.ศ.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

No.

แบบสอบถามข้อมูล

ตอนที่ 1 คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงใน.....ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศของท่าน

ชาย 1

หญิง 2

2. อายุของท่านปี

3. สถานภาพสมรสของท่าน

โสด 1

สมรส(อยู่ด้วยกัน) 2

สมรส(แยกกันอยู่) 3

หย่าร้าง/หม้าย 4

4. วุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน

ประถมศึกษา 1

มัธยมศึกษาตอนต้น 2

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. 3

อนุปริญญา/ปวส. 4

ปริญญาตรี 5

สูงกว่าปริญญาตรี 6

5. รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน.....บาทต่อเดือน
6. ปัจจุบันท่านมีภาระต้องรับผิดชอบด้านการช่วยเหลือดูแล หรือด้านการเงินแก่บุคคลในครอบครัว ของท่านหรือไม่
- ไม่มีภาระ 1
- มีภาระน้อย (หมายถึง ภาระรับผิดชอบไม่ทำให้ท่านเดือดร้อนและไม่วิตกกังวลมากนัก) 2
- มีภาระปานกลาง (หมายถึง ความรู้สึกวิตกกังวลใจถึงภาระรับผิดชอบเป็นครั้งคราว) 3
- มีภาระหนัก (หมายถึง ท่านรู้สึกวิตกกังวล และเป็นทุกข์มากต่อภาระรับผิดชอบ) 4
7. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านคิดว่าท่านมีปัญหาเรื่องสุขภาพหรือไม่
- มี โปรดระบุ..... 1
- ไม่มี 2
8. ท่านตรวจสุขภาพร่างกายครั้งล่าสุดเมื่อไร
- ไม่เคยตรวจ(ข้ามไปตอบข้อ 9) 1
- 1-6 เดือน 2
- 6-12 เดือน 3
- มากกว่า 1 ปี 4
- 8.1 ผลการตรวจสุขภาพร่างกายของท่านเป็นอย่างไร
- ปกติ 1
- ผิดปกติ โปรดระบุ..... 2
9. โดยปกติท่านมีพฤติกรรมออกกำลังกายเป็นอย่างไร
- ไม่ออกกำลังกายเลย 1
- น้อยกว่า 1ครั้ง/สัปดาห์(ออกกำลังกายนานๆครั้ง) 2
- 1-2 ครั้ง/สัปดาห์(ออกกำลังกายเป็นบางวัน) 3
- 3-4 ครั้ง/สัปดาห์(ออกกำลังกายค่อนข้างบ่อย) 4
- มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์(ออกกำลังกายเป็นประจำ) 5
10. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่
- ไม่มี 1
- มี โปรดระบุ..... 2

11. ท่านเคยสูบบุหรี่(รวมทั้งยาเส้น และบุหรี่มวนเอง เป็นต้น) หรือไม่

ไม่เคยสูบ 1

เคยสูบ (หากสูบบุหรี่มาตอบข้อ 11.1-11.2 ด้วย) 2

11.1 ท่านสูบบุหรี่มาเป็นระยะเวลา ปี

11.2 ปัจจุบันท่านยังสูบบุหรี่อยู่หรือไม่

ไม่สูบแล้ว (ท่านเลิกมานาน.....ปี) 1

ยังสูบบุหรี่อยู่ ปริมาณที่สูบต่อวัน.....มวน โดยเฉลี่ย 2

12. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านดื่มชา กาแฟ หรือเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน เช่น น้ำอัดลม เครื่องดื่มชูกำลัง หรือไม่

ไม่ดื่ม 1

ดื่ม (หากดื่มกรุณาตอบข้อ12.1-12.2 ด้วย) 2

12.1 ท่านดื่มอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กาแฟ 1

ปริมาณที่ท่านดื่มต่อวัน.....แก้วโดยเฉลี่ย

ชา 2

ปริมาณที่ท่านดื่มต่อวัน.....แก้วโดยเฉลี่ย

น้ำอัดลม 3

ปริมาณที่ท่านดื่มต่อวัน.....ขวดโดยเฉลี่ย

เครื่องดื่มชูกำลัง 4

ปริมาณที่ท่านดื่มต่อวัน.....ขวดโดยเฉลี่ย

อื่นๆ โปรดระบุ..... 5

ปริมาณที่ท่านดื่มต่อวัน.....แก้วโดยเฉลี่ย

13. ท่านเคยดัดเครื่องสุรา(รวมทั้ง เหล้า เบียร์ ไวน์ และเครื่องดัดแอลกอฮอล์ชนิดต่างๆ) หรือไม่

ไม่ดัด 1

ดัด (หากดัดกรุณาตอบข้อ13.1-13.3 ด้วย) 2

13.1 ท่านดัดสุรามานานเป็นระยะเวลา.....ปี

13.2 ปัจจุบันท่านยังดัดสุราอยู่หรือไม่

ไม่ดัดแล้ว (ท่านเลิกมานาน.....ปี) 1

ยังดัดอยู่ 2

13.3 ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ท่านดัดสุราบ่อยแค่ไหน

ไม่ดัดเลย 1

น้อยกว่า1ครั้ง/สัปดาห์(ดัดนานๆครั้ง) 2

ดัด 1-3ครั้ง/สัปดาห์ 3

ดัดมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ 4

14. ท่านเคยใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท(เช่น ยากลายเครียด ยานอนหลับ เป็นต้น) หรือไม่

ไม่เคยใช้ 1

เคยใช้ (หากเคยใช้กรุณาตอบข้อ 14.1-14.3 ด้วย) 2

14.1 ท่านใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท(เช่น ยากลายเครียด ยานอนหลับ เป็นต้น)มาเป็นระยะเวลา
.....ปี

14.2 ปัจจุบันท่านยังใช้ยา หรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท(เช่น ยากลายเครียด ยานอนหลับ เป็นต้น) อยู่หรือไม่

ไม่ใช้แล้ว (ท่านเลิกมานาน.....ปี) 1

ยังใช้อยู่ 2

14.3 ในช่วง 1สัปดาห์ที่ผ่านมา ท่านใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท(เช่น ยากลายเครียด ยานอนหลับ เป็นต้น) บ่อยแค่ไหน

ไม่ได้ใช้เลย 1

น้อยกว่า1ครั้ง/สัปดาห์(นานๆครั้ง) 2

ใช้ 1-3ครั้ง/สัปดาห์ 3

ใช้มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ 4

15. ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านประสบกับเหตุการณ์ในชีวิตที่ทำให้ท่านเครียด หรือมีผลกระทบต่อจิตใจของท่านหรือไม่

ไม่มี 1

มี ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 2

คนรักหรือคู่สมรสเสียชีวิต 2.1

เลิกกับคนรักหรือหย่าร้างกับคู่สมรส 2.2

แยกกันอยู่กับคู่สมรส 2.3

สมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต 2.4

บาดเจ็บ หรือ เจ็บป่วย 2.5

มีปัญหาทางการเงิน 2.6

อื่นๆ โปรดระบุ..... 2.7

16. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยลาป่วยหรือไม่

ไม่เคย 1

เคย โปรดระบุจำนวน.....ครั้ง 2

17. ระดับตำแหน่งงานที่ท่านทำในปัจจุบันของท่าน

ลูกจ้าง 1

เจ้าหน้าที่ระดับ 1,2,3 2

เจ้าหน้าที่ระดับ 4,5,6 3

เจ้าหน้าที่ระดับ 7,8,9 4

18. อายุงานที่ทำในฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด ร.พ.จุฬาลงกรณ์ปี

19. ท่านต้องทำงานเป็นกะหรือไม่

ทำ 1

ไม่ทำ 2

19.1 ในสัปดาห์นี้(ขณะที่ทำแบบสอบถาม) ช่วงเวลาในการทำงานของท่านคือเวลา.....น.ถึง.....น.

20. ในการทำงานท่านต้องเข้าเวรหรือไม่

เข้าเวร (กรุณาตอบข้อ 20.1-20.2ด้วย) 1

ไม่เข้าเวร 2

20.1 ท่านต้องเข้าเวรสัปดาห์ละ.....ครั้ง

20.2 ในสัปดาห์นี้(ขณะที่ทำแบบสอบถาม) ท่านเข้าเวรเวลา.....น.ถึง.....น.

21. ท่านมีเวลาพักผ่อนหรือนอนหลับวันละ.....ชั่วโมง/วัน

22. ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเป็นอย่างไร

สว่างดี 1

สว่างพอใช้ 2

สว่างน้อย 3

มืด 4

23. ที่ทำงานของท่านมีอุณหภูมิเป็นอย่างไร

เย็น 1

อุณหภูมิปกติ 2

ร้อนน้อย 3

ร้อนปานกลาง 4

ร้อนมาก 5

24. ที่ทำงานของท่านอับหรือไม่

ไม่อับ 1

อับเล็กน้อย 2

อับปานกลาง 3

อับมาก 4

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

25. ที่ทำงานของท่านอัดอັคั้บแคบหรือไม่

- ไม่อัดอັคั้บแคบ 1
 อัดอັคั้บแคบน้อย 2
 อัดอັคั้บแคบปานกลาง 3
 อัดอັคั้บแคบมาก 4

26. ที่ทำงานของท่านเสียงดั่งหรือไม่

- เสียงไม่ดั่ง 1
 เสียงดั่งน้อย 2
 เสียงดั่งปกติ 3
 เสียงดั่งดั่งมาก 4



ศูนย์วิทยพัทพัยากร
 จุพัลางกรณ์มหาวิทยาลั้ย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานะการทำงาน

กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบทางขวาที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความรู้สึกที่แท้จริงในขณะปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า		
1. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานยอมรับในความสามารถของท่าน		
2. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานมอบหมายงานให้ท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน		
3. ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานของท่าน		
4. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานท่านเคยขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างาน		
5. ท่านสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หรือหัวหน้างานได้อย่างอิสระ		
6. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นหรือหัวหน้างานมีความสนใจในความเป็นอยู่ของชีวิตท่าน		
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
7. ท่านมีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานน้อย		
8. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงานท่านเคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน		
9. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ท่านสามารถปรับทุกข์ได้		
10. เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขเมื่อท่านทำงานผิดพลาด		
11. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ		
ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ		
12. ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาท่านมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมฝึกอบรม หรือร่วมกิจกรรมทางด้านวิชาการต่างๆ เพื่อฝึกทักษะการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาตนเอง		
13. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน		
14. ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน		
15. ท่านรู้สึกว่าต้องทำงานหนัก		
16. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันเวลา		
17. งานที่ท่านทำอยู่ ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมาก		
18. งานที่ท่านทำอยู่มีความยุ่งยาก ต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพจึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ		
19. หน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานไม่มีความชัดเจนเพียงพอ		
20. ท่านเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของท่านอย่างชัดเจน		
21. ท่านเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ท่านต้องปฏิบัติ		

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน		
22. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย		
23. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุน หรือส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงานน้อยเกินไป		
24. ท่านเห็นว่าตำแหน่งงานของท่านไม่มั่นคง		
25. ท่านเห็นด้วยกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความยุติธรรม		
สวัสดิการและผลตอบแทน		
26. ท่านได้รับสวัสดิการด้านอาหารเพียงพอ		
27. ท่านคิดว่าท่านได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ		
28. ท่านคิดว่าท่านได้รับวันหยุดเพียงพอ		
29. ท่านคิดว่าท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม		
30. ท่านพึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน		
31. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงานแล้ว		
ระบบบริหารและนโยบาย		
32. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในฝ่ายของท่าน รับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของบุคลากรในฝ่าย		
33. ท่านพอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานของท่าน		
34. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆในหน่วยงานของท่าน		
35. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึงชัดเจน		
36. ระบบการปรับหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม		

No.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียดจากการทำงาน *

แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบทางขวาให้ตรงกับความเป็นจริงตาม

ความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการหรือความรู้สึกต่อไปนี้เกิดขึ้นบ่อยเท่าใด

อาการหรือความรู้สึก	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง 1-2 ครั้ง/ เดือน	บางครั้ง 3-4 ครั้ง/ เดือน	บ่อยๆ 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	เป็นประจำ สม่ำเสมอ เกือบทุกวัน ≥4 ครั้ง/ สัปดาห์
1. ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะทำงาน					
2. รู้สึกยังเหนื่อยแม้ได้นอนเต็มที่					
3. รู้สึกหมดหวัง ไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน ที่รับผิดชอบให้จบ					
4. รู้สึกหงุดหงิด ไม่ค่อยมีความอดทนต่อ ความไม่สะดวกสบาย หรืออุปสรรค เล็กๆน้อยๆ					
5.....					
6.....					
7.....					
8.....					
9.....					
10.....					
.					
.					
.					
.					
.					
20.....					

* หากต้องการแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ กรุณาติดต่อ ศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นางสาวพรประภา ม่วงเจริญ เกิดที่จังหวัดปทุมธานี ระดับการศึกษา พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ สาขาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง และ ปัจจุบัน เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาสาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2552



ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย