

ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช
ในเขตกรุงเทพมหานคร

นางกิติมา ศิริไชย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

Stress of the General Support Service Workers at Samitivej Hospital Group in Bangkok

Mrs Kitima Sirichai

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

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

ChulalongkornUniversity

Academic Year 2011

Copyright of ChulalongkornUniversity

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
สนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวชในเขต
กรุงเทพมหานคร

โดย กิติมา ศิริไชย

สาขาวิชา สุขภาพจิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก แพทย์หญิง ปรีชวัน จันทร์ศิริ

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ ไศภณ นภาธร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ ชัยชนะ นิ่มนวล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(แพทย์หญิง ปรีชวัน จันทร์ศิริ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(นายแพทย์ กิตติ สกาวัฒน์โยธิน)

กิติมา ศิริไชย : ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการ
ทั่วไป โรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร (STRESS OF THE GENERAL
SUPPORTSERVICE WORKERS AT SAMITIVAJ HOSPITAL GROUP IN
BANGKOK) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : พญ. ปรีชวัน จันทศิริ, 62 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดจุดเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ
ความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป โรงพยาบาลสมิติ
เวช ในเขตกรุงเทพมหานครจาก พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป โรงพยาบาลสมิติเวช ในเขต
กรุงเทพมหานคร จำนวน 323 คน ในปี 2011 โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
จำนวน 10 ข้อ แบบประเมินความเครียดด้วยตัวเองสวนปรุง 20 ข้อ แบบสอบถามด้านปัจจัยทางสังคมและ
ครอบครัว 25 ข้อ และ แบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน 46 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย
สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิง
อนุมาน วิเคราะห์ t-test, F-test และค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการ
ทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ข้อ ระดับ
ความเครียดสวนปรุงของพนักงานฯ ที่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา โดย
ภาพรวมระดับความเครียดสวนปรุงของพนักงานพบว่าพนักงานส่วนมากมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง
พนักงานที่มีระดับความเครียดสูงคิดเป็นร้อยละ 35.91 รองลงมาคือ พนักงานมีระดับความเครียดปานกลางร้อย
ละ 30.34 พนักงานมีระดับความเครียดรุนแรง ร้อยละ 19.20 และพนักงานมีระดับความเครียดน้อย ร้อยละ
14.55 จะเห็นได้ว่าค่าของคะแนนเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 44.15

ส่วนปัจจัยทางด้านครอบครัวและสังคม ซึ่งได้แก่ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ด้านการได้รับความ
ช่วยเหลือและแนะนำ ด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น ด้านส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง มีความสัมพันธ์
กันกับความเครียด และปัจจัยแวดล้อม ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสัมพันธ์ภาพ
ในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับ
ความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานใน
ปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความเครียด อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด ยกเว้น
สถานภาพสมรสจำนวนบุตร โรคประจำตัวและประวัติการทำงานผิดพลาด ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มี
ความสัมพันธ์กับความเครียด

ภาควิชา.....จิตเวชศาสตร์..... ลายมือชื่อนิติ.....
สาขาวิชา.....สุขภาพจิต..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
ปีการศึกษา.....2554.....

KEYWORDS :STRESS, GENERAL SUPPORT SERVICE, SAMITIVEJHOSPITAL
 KITIMA SIRICHAH : STRESS OF THE GENERAL SUPPORT SERVICE WORKERS
 AT SAMITIVEJ HOSPITAL GROUP IN BANGKOK.
 THESIS ADVISOR :PARICHAWAN CHANSIRI, M.D, 62pp.

The purpose of this cross-sectional descriptive study was to study the level of stress and its associated factor among the General Support Service Workers at Samitivej Hospital Group in Bangkok. The subjects were 323 workers who work at Samitivej Hospital Group in Bangkok 2011. The research instruments were a demographic questionnaire, questionnaire about causes of stress Suanprung Stress Test-20. The data were analyzed using descriptive statistics, t-test, F-test and Pearson correlation analysis where appropriate. The personal factors significantly related to stress were found to be sex, education, working period, income, position significant at 0.05 and, age, marital, number of children, health problem, serious mistake on duty was not significant at 0.05, that the association between the stress and environment factor, family and social factor was significant at 0.05

The result of the study shows that majority of workers had high stress (35.91%), moderate stress (30.34%) less stress (14.55%) severe stress (19.20%). This should be effect to organization. The stress and related factors should be concerned.

DepartmentPsychiatry Student's signature.....
 Field of StudyMental Health Advisor's signature.....
 Academic year2010.....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาในครั้งนี้ได้สำเร็จ เนื่องจากได้รับการถ่ายทอดวิชาความรู้ในแขนงต่างๆ จากคณาจารย์ทุกท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์โชคชัย จารุศิริพัฒน์ ผอ.โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และ นายแพทย์ชัยรัตน์ ปันฑุรอำพร ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.พญ.ศิริลักษณ์ ศุภปิติพร ผศ.นพ.ชัยชนะ นิ่มนวล ผศ. พญ.รัศมน กัลยาศิริ และ พญ.ปรีชวัน จันทศิริ ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง ที่ให้ความอนุเคราะห์แนะนำในเรื่องการทำวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้คำแนะนำต่างๆ

อีกทั้งกำลังใจจากคุณพ่อ คุณแม่ บุคคลในครอบครัว เพื่อน ผู้บังคับบัญชา นักศึกษาร่วมรุ่นและต่างรุ่น และยังได้รับการแบ่งปันข้อมูลจากเพื่อนนักศึกษา ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้วิจัยไม่ย่อท้อ คือ กำลังใจที่สนับสนุนอยู่เบื้องหลังตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการ.....	2
คำถามการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....	4
การให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการที่จะใช้ในการวิจัย.....	4
ผลหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัย.....	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด.....	5
ความหมายของความเครียด.....	5
ชนิดของความเครียด.....	9
การสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ.....	9
ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	16
ระเบียบการวิจัย.....	16
ประชากรเป้าหมาย.....	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	16
การรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของเพศ และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
2	ภาพรวมระดับความเครียดจากการวัดระดับความเครียดสวนปรงของพนักงาน ฯ ที่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา.....	26
3	การประเมินความเครียดด้วยตนเองโดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรง 20 ข้อ.....	27
4	ระดับแรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัว.....	29
5	แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
6	การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส และโรคประจำตัว ที่มีอิทธิพล ต่อความเครียดด้วยค่าสถิติ t-test.....	31
7	การทดสอบปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดด้วยค่าสถิติ F-test.....	33
8	แสดงค่าความสัมพันธ์ Pearson Correlation ของปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทาง ครอบครัวและสังคมในภาพรวมและในรายละเอียดแต่ละด้าน.....	37
9	แสดงค่าความสัมพันธ์ Pearson Correlation ของปัจจัยปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในแต่ละด้าน.....	39

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2	อีสโทแกรมคะแนนความเครียดของพนักงานสนับสนุนบริการทั่วไป.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย (Background and Rationale)

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังพัฒนาไปสู่การเป็น Medical hub ในภูมิภาคเอเชีย รัฐบาลไทยเริ่มมีนโยบายส่งเสริมแผนกลยุทธ์ให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการให้บริการทางการแพทย์ในปี 2547 ตั้งแต่นั้นได้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และในปี 2549 จำนวนผู้ใช้บริการได้เพิ่มขึ้นจาก 1.28 ล้านคนในปี 2548 เป็น 1.4 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 14 ในปี 2551 คาดว่าจำนวนผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นเป็น 1.45 ล้านคน และสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนเงิน 45 พันล้านบาท โดยปัจจัยส่งเสริมที่สำคัญ ได้แก่การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และความมีอัธยาศัยดีจากผู้ให้บริการซึ่งเป็นที่คาดหวังจากชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากนี้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวหลักโดยมีการท่องเที่ยวทางทะเล ภูเขา ศิลปะและวัฒนธรรม อาหาร ความบันเทิง และแหล่งช้อปปิ้งต่างๆ ซึ่งสามารถรองรับเหล่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการทางการแพทย์ได้เป็นอย่างดี

โรงพยาบาลสมิติเวช เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐาน JCI (Joint Commission International) อีกทั้งวิสัยทัศน์ของบริษัท มุ่งมั่นที่จะเป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับแถวหน้าของประเทศไทยที่ให้บริการทางการแพทย์ที่ครบวงจรด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจริยธรรม เพื่อเป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ แพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้น และชุมชน ด้วยเหตุนี้เอง การพัฒนาบุคลากรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนารวมถึง การป้องกัน ส่งเสริมทางสุขภาพจิตด้วย บุคลากรสายสนับสนุนบริการทั่วไป ได้แก่ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานตอบรับโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงิน พนักงานทะเบียน พนักงานเก็บเงิน เป็นต้น และด้วยการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของคนใช้ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ อีกทั้งมีการแข่งขันที่สูงขึ้นในการให้บริการของโรงพยาบาล ทำให้พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปจะต้องเตรียมพร้อมในการให้บริการให้เกิดความประทับใจเกินความคาดหมายของผู้มาใช้บริการ ด้วยแรงกดดันเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของพนักงาน และจะมีผลกระทบต่อองค์กร โดยสูญเสียบุคลากรต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องจึงต้องการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปที่ให้บริการลูกค้า โรงพยาบาลสมิติเวชใน

เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาป้องกันการเกิดความเครียดของพนักงานและใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

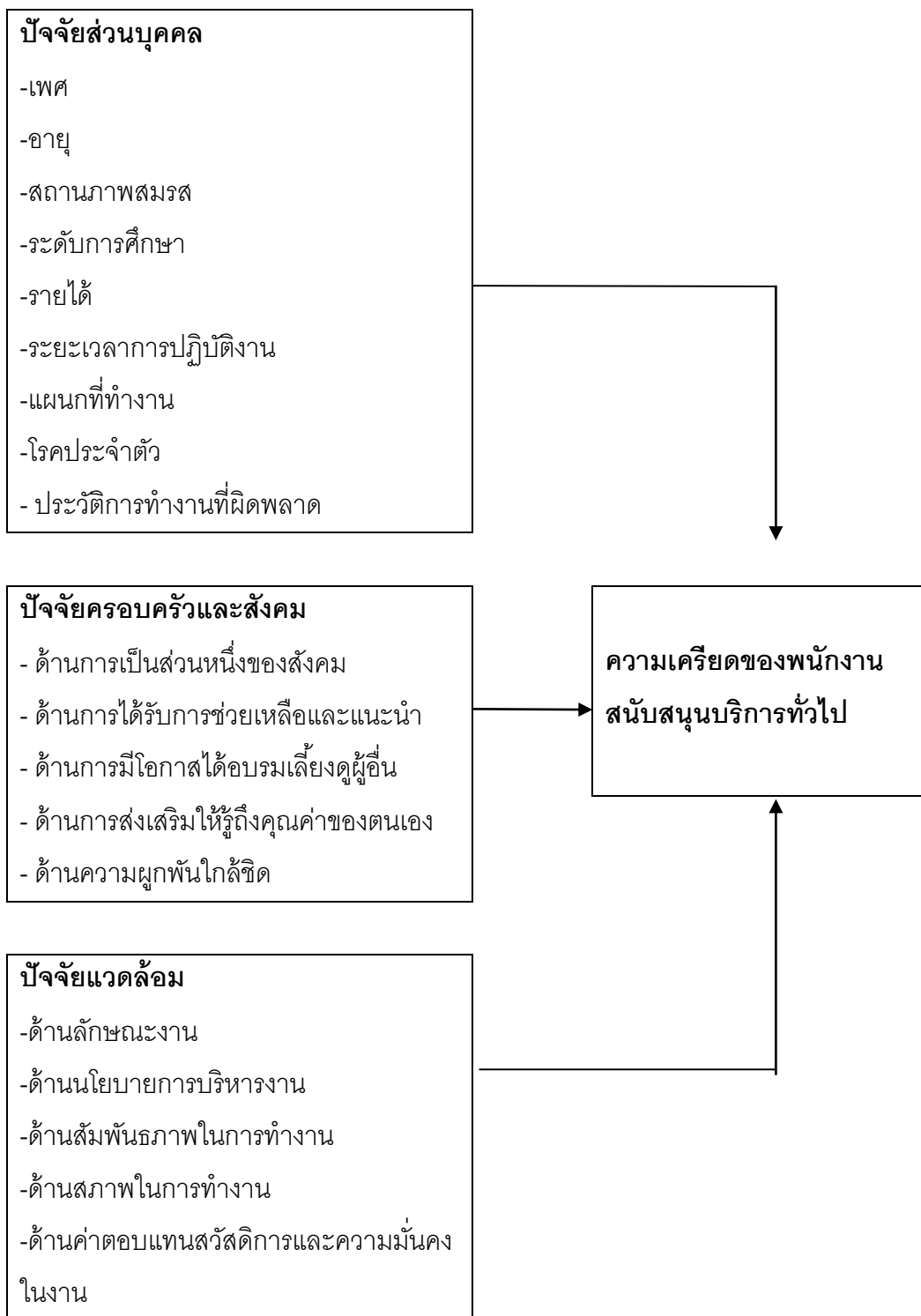
1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม สันับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
2. เพื่อศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม สันสนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำถามการวิจัย (Research Question)

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสันสนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสันสนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการทำวิจัย (Limitations)

งานศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำในเฉพาะกลุ่ม พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่ได้จึงไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่ม พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปในโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มีการจัดองค์กรและการบริหารแตกต่างออกไปได้

การให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการที่จะใช้ในการวิจัย (Operational Definition)

ความเครียด (Stress) หมายถึง ภาวะไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ เกิดความกดดันทางอารมณ์ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือไม่สบายใจ นำไปสู่ความเจ็บป่วย

พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป หมายถึง พนักงานที่ให้บริการทั่วไปซึ่งเป็นพนักงานประจำในโรงพยาบาล แต่ไม่ได้ทำหัตถการทางการแพทย์ ครอบคลุมกลุ่มพนักงานดังต่อไปนี้ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานตอบรับโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงิน พนักงานด้านประกัน พนักงานเวรเปล พนักงานลงทะเบียน พนักงานรับจอดรถ พนักงานรักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน

ผลหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัย (Expected Benefits & Application)

1. เพื่อเป็นแนวทางในการดูแล จัดการแก้ไข ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ที่อาจเกิดขึ้นได้ในพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานในหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลสมิติเวชต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยต่อไปในเรื่องนี้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม สนับสนุนบริการทั่วไป โรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต⁽¹⁾ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประหม่นสิ่งๆที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

ศ.พญ. นันทิกา ทวิชาติ⁽²⁾ ความเครียด (Stress) คือ ภาวะที่ไม่สมดุลของร่างกายและจิตใจ เป็นปฏิกิริยา การเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ นำไปสู่ความเจ็บป่วย โดยมีสาเหตุหรือตัวกระตุ้นที่เรียกว่า Stressor

ปรียชดา คล้ายทวน⁽³⁾ให้ความหมายว่า ความเครียดว่า ความเครียดคือ ปฏิกิริยาที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งๆที่มากกระตุ้นทำให้เกิดความเครียด และก่อให้เกิดการแสดงออกของอารมณ์ และได้ตอบกับไปยังสิ่งๆนั้นๆโดยภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละคน

Hans Selye⁽⁴⁾ สังเกตทั้งจากสัตว์และมนุษย์ พบว่าอาการเครียดทางกายมีลำดับการเกิดที่แน่นอน เพื่อกระตุ้นให้ปรับตัวต่อเหตุก่อความเครียด Selye เรียกลำดับอาการนี้ว่า GAS หรือ General Adaptation Syndrome ลักษณะอาการ GAS มี 3 ขั้น

ขั้นที่ 1 ขั้นตื่นตระหนก (Alarm Reaction) มีลักษณะเหมือนอาการสู้หรือหนี ในกรณีนี้ที่เหตุก่อความเครียดไม่รุนแรง เช่น ห้างมีอากาศร้อน อาการที่เกิดขึ้นเป็นเพียงหัวใจเต้นแรงเร็วขึ้น เหงื่อออก หายใจแรง เพื่อปรับอุณหภูมิของร่างกาย ถ้าร้อนมากขึ้นไปอีก อาการนี้จะรุนแรงขึ้นด้วย ร่างกายตื่นตัวมากขึ้น ใช้พลังงานมากขึ้น เหมือนยามได้ยินสัญญาณเตือนภัยกันขโมย

การตื่นตระหนกเกิดขึ้นภายใต้การควบคุมของระบบประสาทซิมพาธิกในระบบประสาทอัตโนมัติ โดยการทำงานของอวัยวะและต่อมในวงจรซิมพาธอะดรีนัลเมดัลลารี (SAM: sympatho-adreno-medullary system) เหตุก่อความเครียดจะไปกระตุ้นไฮโปทาลามัสในสมองให้กระตุ้นประสาทซิมพาธิก และกระตุ้นต่อมอะดรีนัลเมดัลลาหรือส่วนในของต่อมอะดรีนัล ทำให้ต่อมอะดรีนัลปล่อยฮอร์โมนคะทีโคลามีน (Catecholamines) ซึ่งได้แก่อะดรีนาลีน (Adrenaline) และนอร์อะดรีนาลีน (Noradrenaline) เข้าสู่ระบบการหมุนเวียนของโลหิต ทำให้เกิดการกระตุ้นการทำงานของตับ ไต หัวใจ ปอด กระเพาะอาหาร และอื่นๆ มากขึ้น ผลที่ตามมาคือ ความดันโลหิตสูงขึ้น การเกร็งตัวของกล้ามเนื้อ เพิ่มระดับน้ำตาลในเลือด และการเปลี่ยนแปลงทางกายอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการจัดการกับเหตุก่อความเครียด

ขั้นที่ 2 ขั้นต่อสู้ (Resistance Stage) ถ้าเหตุก่อความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไป อาการเครียดจะเข้าสู่ระยะที่ร่างกายเริ่มต่อต้านหรือต่อสู้กับมัน ในขั้นนี้ อาการตื่นตระหนกของขั้นที่ 1 จะค่อยหายไป และร่างกายจะปรับตัวเองเพื่อผจญกับเหตุก่อความเครียดในระยะยาว พลังงานที่ใช้เพื่อต่อสู้น้อยกว่าขั้นแรก แต่ร่างกายต้องทำงานหนักกว่า เพราะจะเกี่ยวข้องกับวงจรพิຈูติอารีอะดรีนัลคอร์ติคัล (PAC: pituitary-adreno-cortical system) ซึ่งทำงานแทนที่วงจร SAM ไฮโปทาลามัสกระตุ้นต่อมพิຈูติอารีซึ่งอยู่ใต้สมอง ทำให้ต่อมนี้ปล่อยฮอร์โมนอะดรีนัลคอร์ติโคทรอปิก (ACTH: adrenocorticotropichormone) ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นส่วนนอกของต่อมอะดรีนัลให้ฉีดฮอร์โมนคอร์ติโคสเตอรอยด์ (Corticosteroids) ออกมา ฮอร์โมนนี้จะทำให้ร่างกายดึงพลังงานสำรองที่สะสมไว้มาเพื่อการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงทางกาย เช่น ความปวดเมื่อย อาการอักเสบ หรือความรำคาญต่าง ๆ

ผลโดยรวมของการปรับร่างกายที่กล่าวมานี้ คือการเตรียมร่างกายให้มีพลังงานได้ใช้เมื่อเผชิญกับเหตุก่อความเครียด ยังมีเหตุมากและก่อความเครียดอยู่นานเท่าใด ร่างกายก็ยิ่งต้องใช้พลังงานไปเพื่อการนี้มากขึ้นและนานขึ้นเท่านั้นเพื่อต่อต้านหรือต่อสู้กับมัน ทำให้ร่างกายต้องสูญเสียเป็นอันมาก แม้จะเป็นไปอย่างช้า ๆ แต่ในที่สุดแล้วอาจถึงกับต้องใช้พลังงานไปจนหมดและความสามารถในการต้านทานความเครียดก็หมดลงด้วย เป็นการเข้าสู่ขั้นที่ 3 ของการปรับตัว

ขั้นที่ 3 ขอมแพ้หรือเสื่อมสลาย (Exhaustion) ถ้าในกรณีที่ร้ายแรงมาก เช่น ต้องเผชิญกับภาวะอากาศที่หนาวจัดหรือร้อนจัดเป็นเวลานาน อาจถึงเสียชีวิตได้ โดยทั่วไปแล้ว ในขั้นนี้ จะเห็นสภาพของร่างกายเสื่อมโทรม มีความอ่อนล้าของระบบต่างๆ ที่ต้องต่อสู้มาในขั้นที่ 2 เช่น ต่อมอะดรีนัลต้องปล่อยอะดรีนาลีนและคอร์ติซอลเป็นปริมาณมากตลอดเวลา อาจทำให้เส้นเลือดและหัวใจมีความผิดปกติเสียหาย ส่งผลให้ภูมิคุ้มกันโรคลดต่ำลง มีอาการเจ็บป่วยต่างๆ เกิดขึ้น ตั้งแต่ โรคหัวใจ ความดันเลือดสูง ปวดตามข้อกระดูก จนถึงอาการเป็นหวัด เป็นไข้ ตัวร้อน เป็นต้น อาการเจ็บป่วยที่เกิดจากการต่อสู้กับความเครียดนี้ Selye เรียกว่า โรคของการปรับตัว (Diseases of Adaption)

ความสำคัญของปัจจัยทางจิตใจ ที่เกี่ยวกับความเครียดไป เช่น ภาวะทางอารมณ์ และความคิดที่คนเรามีต่อเหตุก่อความเครียด จึงมีการพัฒนาคำอธิบายเรื่องนี้ในรูปแบบ ชีวจิตวิทยา (Biopsychological Models) ซึ่งให้ความสำคัญต่อร่างกายและจิตใจที่มีผลต่ออาการเครียด

ปัจจัยทางจิตใจที่ส่งผลต่ออาการเครียด ได้แก่ คนคิดอย่างไรต่อเหตุก่อความเครียด เขาควบคุมมันได้หรือไม่ มันเป็นสิ่งคุกคามหรือเป็นสิ่งทำลาย ความคิดที่ต่างกันมีผลต่ออาการเครียดไม่เหมือนกัน นอกจากนั้น การคุกคาม ความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจ หรือเหตุทางจิตใจอื่นๆ ก็เป็นเหตุให้มีอาการเครียดที่เป็นอันตรายได้ เช่นเดียวกับที่เกิดจากอาการเครียดทางกาย

อาการเครียดทางอารมณ์ อาการเครียดทางกายที่กล่าวมาแล้วนั้นมักจะเกิดอาการเครียดทางอารมณ์ควบคู่ด้วยเสมอ ถ้ามีใจเราเป็นมาชู่เพื่อเอาทรัพย์สินของเรา อาการทางกาย หรือ GAS จะเกิดขึ้นทันที เป็นการตื่นตระหนก แต่ก็เกิดอารมณ์รุนแรงขึ้นด้วย เช่น กลัว โกรธ ถ้าเราจะบอกคนอื่นเกี่ยวกับเหตุการณ์นี้ คงบอกว่า "รู้สึกกลัว โกรธ และคับแค้นใจ" มากกว่าที่จะบอกว่า "หัวใจฉันเต้นแรงและเร็วขึ้น ขณะที่ความดันโลหิตก็เพิ่มขึ้นสูง" เป็นการบอกความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์หรือความรู้สึก

ส่วนใหญ่แล้ว อาการเครียดทางอารมณ์มักจะหายไปหลังจากตัวก่อเหตุผ่านไปไม่นานนัก แต่ถ้าเหตุก่อความเครียดเกิดขึ้นนานต่อเนื่อง หรือบ่อยๆ อาการเครียดทางอารมณ์จะคงเป็นอยู่ หากไม่สามารถคืนสู่ปรกติได้ คนเราจะรายงาน ว่า รู้สึกตึงเครียด ไม่มีสมาธิ กระวนกระวาย หัวเสียได้ง่าย เป็นต้น

อาการเครียดทางความคิด (Cognitive Stress Responses) อาการทั่วไปทางความคิดเมื่อคนเครียดได้แก่ การสูญเสียสมาธิในการคิด ความชัดเจนในความคิดลดลง ความจำมักคลาดเคลื่อนไปจากปกติ อาการเครียดที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือการคาดคิดมากเกินไปในกรณีที่ต้องเผชิญกับเหตุก่อความเครียด อาการอย่างนี้มักเกิดขึ้นกับคนที่มีความสามารถปาน

กลาง ที่ไม่แน่ใจในตัวเองว่าจะทำได้ดีเพียงใด การคิดมากเกินไปเกินเหตุ นอกจากทำให้สูญเสียสมาธิ แบ่งแยกความสนใจ และบั่นทอนความสามารถในการคิดแล้ว ยังไปเพิ่มความรุนแรงให้ความเครียดที่มีอยู่ ซึ่งทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน ที่กระทำด้วย หรืออาจพูดอีกนัยหนึ่งว่า กลัวความล้มเหลวมากเกินไปก็จะทำให้ความล้มเหลวเกิดขึ้นได้จริง ๆ

อาการเครียดทางพฤติกรรม (Behavioral Stress Responses) สิ่งบอกเหตุว่าคนเครียดทางกายหรือทางอารมณ์ สังเกตได้จากอาการทางกาย การกระทำ หรือการพูด เช่น โใบหน้าที่มีนตึง เสียงไม่ราบเรียบ ร่างกายสั่นหรือเกร็ง อาการอยู่ไม่เป็นสุข นักจิตวิทยาสามารถสังเกตอาการเครียดจากลักษณะท่าทางภายนอกของบุคคลได้ อาการเครียดทางพฤติกรรมที่ชัดเจนก็มีให้เห็นได้ ในกรณีที่คนพยายามจะหลบหนีหรือป้องกันตนเองจากเหตุก่อความเครียด บางคนลาหยุดงาน หนีโรงเรียน ลาออกจากการเรียน หนีไปดื่มเหล้า หรือแม้แต่พยายามทำร้ายตนเองหรือฆ่าตัวตาย ซึ่งอาการเหล่านี้ทำให้คนที่มีความเครียดไม่มีโอกาสที่จะเรียนรู้การปรับตัวหรือจัดการกับความเครียดที่ถูกต้องได้

ความก้าวร้าว เป็นอีกอาการหนึ่งที่แสดงถึงอาการเครียด และมักจะแสดงต่อบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด หลังจากที่ต้องเผชิญกับภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม พายุ เป็นเวลานาน พบว่ามีเหตุการณ์ก้าวร้าวรุนแรงเพิ่มขึ้นมากในครอบครัวของผู้ประสบภัย แสดงว่า ความเครียดเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้คนมีอาการก้าวร้าว

ภาวะเครียดสุดขีด (Burnout) ในบางครั้งอาการเครียดทางกาย ทางอารมณ์ และทางพฤติกรรมเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ซึ่งเรียกว่าเป็นภาวะเครียดสุดขีด ซึ่งอาจมีความผิดปกติและสะสมไว้นานสุดทน เนื่องจากมีเหตุก่อความเครียดต้องเผชิญอย่างต่อเนื่อง และอาการเครียดทุกด้านเพิ่มความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อถึงภาวะเครียดสุดขีด ลักษณะของคนที่มีอาการเครียดจะแตกต่างไปจากสภาพปกติของเขา คนที่เคยทำงานดีเป็นที่ไว้วางใจได้จะมีผลงานแย่ลง ไม่ค่อยสนใจ มีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง คนที่อยู่ในภาวะนี้จะทำงานผิดพลาดบ่อย นอนหลับนานกว่าปกติ อาจหันวิถีชีวิตไปดื่มสุราหรือติดยา มีอาการลึกลับ ลึกลับ หวาดระแวง หลบหนีผู้คน เศร้าซึม ไม่สนใจที่จะพูดเรื่องความเครียดหรือปัญหาอื่นใด

ความเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ (Posttraumatic Stress Disorder) คนที่ประสบกับเหตุการณ์ที่สะเทือนขวัญมากๆ เช่น ในอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติจะมีลักษณะอาการเครียดที่เกิดขึ้น เช่น ความวิตกกังวล อยู่เฉยไม่ได้ คิดฟุ้งซ่าน ไม่สามารถรวบรวมสมาธิหรือทำงานใดสำเร็จได้ ไร้ความรู้สึก กลัวที่จะต้องพบผู้คน ที่สำคัญคือเหตุการณ์ร้ายที่สะเทือนขวัญนั้นจะมาก่อวนความคิดอยู่ตลอดเวลาหรือฝันถึงในขณะนอนหลับ ในบางกรณีคนที่มีความเครียดนี้คิดว่ามีเหตุการณ์

นั้นเกิดขึ้นจริงๆ ซ้ำอีก ในเหตุการณ์ที่มีคนตายมากๆ ผู้ที่มีชีวิตรอดมักจะเครียดจัด ยิ่งถ้ารู้สึกว่าคุณเองเป็นต้นเหตุ ยิ่งรู้สึกผิด โทษตัวเองและเศร้าซึมมากขึ้น อาการผิดปกติอาจเกิดขึ้นได้ทันทีหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ หรือหลังจากเหตุการณ์นั้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปีก็ได้ แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะต้องได้รับความช่วยเหลือจากมืออาชีพ แม้บางรายอาจไม่ต้องเพราะเมื่อเวลาผ่านไปนานๆ อาการจะค่อยหายไป แต่ผู้ใกล้ชิดจะต้องให้ความช่วยเหลือดูแลให้กำลังใจเพื่อให้หายเร็วขึ้น

ชนิดของความเครียด

Dublin แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดที่ไม่ ดี (Negative Stress) หรือ ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งที่คุณความต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วก่อให้เกิด ความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น

2. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) หรือ ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Enstress) บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้รู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงานในคืนก่อนแต่งงานอาจดีใจที่ตื่นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

Arnold and Feldman แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) แบ่งตามระยะเวลาที่เกิดได้ดังนี้

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุณความชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่นอุบัติเหตุต่างๆ หรือสถานการณ์อันตราย ถูกจี้ ปล้น เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุณความที่เกิดขึ้นและยังดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆที่คุณความความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ การมีโรคประจำตัว เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิด ความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง ได้เช่นกัน

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) เป็นสภาพการณ์ที่กระทบหรือคุณความที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งเกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด

การสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ⁽⁵⁾

เป็นที่ทราบกันดีว่า ช่วงที่เรามีสุขภาพดี มีความสุขกายสบายใจ ย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่า ช่วงที่เจ็บป่วย มีความทุกข์กาย ทุกข์ใจ เพียงแต่พนักงานในองค์กรยิ้มแย้มแจ่มใส บรรยากาศในองค์กร ความสัมพันธ์ การประสานงาน การช่วยเหลือกันก็ดีขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น คุณภาพของสินค้า และบริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้การประกอบการของบริษัทดีขึ้น สามารถแบ่งปันผลกำไร มาตอบแทนพนักงาน ทั้งในรูปแบบของ โบนัส การปรับปรุงสภาพแวดล้อม เครื่องมือ เครื่องจักร และพัฒนาคนในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถดีขึ้น ทำให้พนักงานในองค์กรมีขวัญ และกำลังใจจงรักภักดีต่อองค์กร ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เต็มกำลังความสามารถ ไม่ลาป่วยเป็นนิจ องค์กรสามารถรักษาคนมีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้ ไม่ลาออกไปแสวงหางานใหม่ องค์กรเข้าสู่วงจรแห่งสุขภาพะ ทำให้ความเจริญรุ่งเรืองเรื่องตกแก่เจ้าของกิจการ และพนักงาน ทักษะทวีคูณอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน อยู่ในวัฏจักรแห่งความเจริญในทางกลับกัน ถ้าองค์กรใดเต็มไปด้วยบุคลากร หรือพนักงานที่มีความทุกข์กายทุกข์ใจ ปราศจากความสุข ลาป่วยเป็นนิจ ลาภกิจเป็นประจำ งบประมาณรักษาพยาบาล ค่าบริหารจัดการในการให้ผู้อื่นมาทำงานแทนก็จะสูงขึ้น บรรยากาศในการทำงานในองค์กร และผลิตผลย่อมเป็นไปในทางเสื่อม องค์กรขาดความก้าวหน้าเติบโต ผลประกอบการตกต่ำ ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ย่อมไม่ได้ทัดเทียม กับองค์กรที่มีคุณภาพ ขาดงบประมาณที่จะมาปรับปรุงองค์กร ขวัญกำลังใจของผู้คนในบริษัทตกต่ำ คนที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นกำลังผลิตสำคัญหนีออกจากบริษัท ส่งผลต่อเนื่องเป็นลูกโซ่หมุนเวียน เป็นวงจรแห่งสุขภาพะ อยู่ในวัฏจักรแห่งความเสื่อม ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การธำรงรักษา และสร้างเสริมสุขภาพของคนในสถานประกอบการ จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าของทั้งองค์กร รวมถึงคนในองค์กร และผลประโยชน์ไม่ได้หยุดเพียงแค่นั้น งบประมาณรักษาพยาบาลของกองทุนทดแทน กองทุนประกันสังคม และของบริษัทประกันสุขภาพย่อมลดลงด้วยเช่นกัน ประเทศชาติได้ ประชากรและองค์กรที่มีคุณภาพ ลดภาวะในการพึ่งพารัฐ อีกทั้งยังสร้างรายได้แก่รัฐ ในรูปภาษีอากรที่มากขึ้น เพื่อไปใช้ในการบำรุงประเทศไทยส่วนรวม

ความเหมาะสมของสถานที่ทำงานกับการสร้างเสริมสุขภาพ

คนในวัยทำงานใช้ชีวิตขณะที่ตื่นอยู่ในที่ทำงานมากที่สุด ในแต่ละวัน เราใช้ชีวิตอยู่ในที่ทำงาน 8-9 ชั่วโมง ต้องรับประทานอาหารในที่ทำงาน หรือบริเวณใกล้เคียงวันละ 1-2 มื้อ ใช้ห้องน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริษัท สัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง สัมผัส

กับสิ่งแวดล้อม เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุดิบ สารเคมี เสียง ฝุ่น และความร้อน จะเห็นได้ว่า ที่ทำงานมีอิทธิพลต่อชีวิต และสุขภาพอย่างมาก

นอกจากเหตุผลในแง่อิทธิพลของที่ทำงานต่อสุขภาพแล้ว ในแง่ของการดำเนินการ ก็มี ความเหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะคนในองค์กรแบ่งเป็นหมวดหมู่ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานขาย พนักงานสำนักงาน และฝ่ายจัดการ คนในกลุ่มแต่ละกลุ่มมีความคล้ายคลึงกัน ในด้านพื้นฐานการศึกษาความคิด วัฒนธรรม และวิถีชีวิต จึงมีปัจจัยเสี่ยง ปัจจัยเสริมทางด้าน สุขภาพ ที่คล้ายคลึงกัน การค้นหาปัญหา สาเหตุและทางแก้ไข จึงสามารถดำเนินการได้ไม่ยาก และเกิดผลดีมีประสิทธิผล และประสิทธิภาพสูงกว่า การดำเนินงานในชุมชนทั่วไป นอกองค์กรที่มี ความหลากหลาย ปัญหาสาเหตุบางเรื่องมีความเฉพาะตัวมาก

ในด้านทรัพยากร และการจัดการ สถานประกอบการขนาดกลาง และขนาดใหญ่ก็มีความ พร้อมในการ สร้างเสริมสุขภาพ เพราะมีงบประมาณ มีเจ้าหน้าที่ทางด้านความปลอดภัย และ สุขภาพอยู่ในระดับหนึ่ง มีคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่มีความรู้ความสามารถ ในการจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ตีอยู่แล้ว จึงย่อมไม่เป็นการยากลำบาก ที่จะขยายบทบาทของ คณะกรรมการเหล่านั้น เข้าไปในเรื่องของการสร้างเสริมสุขภาพ และความจริงแล้ว ในปัจจุบันก็มี กิจกรรมทางด้านสุขภาพ และความปลอดภัยอยู่บ้างแล้ว เพียงแต่กลวิธียังไม่ครอบคลุมเบ็ดเสร็จ และการดำเนินการยังขาดการบูรณาการด้านต่างๆ เข้าด้วยกัน ทำให้ขาดพลังที่จะสร้างเสริมซึ่งกัน และกัน ผลที่ได้จึงยังไม่ชัดเจน หากทุกฝ่ายร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยกันแก้ไขจุดด้อย นำกลยุทธ์ และ วิธีการที่มีคุณภาพมาใช้ ก็ย่อมจะเห็นแรงงานไทยที่มีคุณภาพ มีสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น องค์กรเข้มแข็งเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมสร้างสังคมให้น่าอยู่ยิ่งขึ้นได้ประโยชน์ของการสร้างเสริม สุขภาพในสถานประกอบการ

ด้านองค์กร : ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น

ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ลดการลาป่วย

ลดผลกระทบจากการลาป่วย

ลดค่ารักษาพยาบาล

ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น

พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

ด้านพนักงาน : มีความสุขกาย สบายใจ

มีผลงานดี

องค์การ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่ร่วมกันทำนายความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ระดับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ 2. ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความเครียดในบทบาทของพยาบาลสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 คือ อายุ การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ

ณภัทรวรรต บัวทอง ⁽⁷⁾ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการนอนหลับและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณภาพการนอนหลับไม่ดี 57.9% พบอาการนอนไม่หลับ 60.2% มีปัญหาสุขภาพจิต 18.8% ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการนอนหลับ ได้แก่ เพศชาย สถานภาพสมรส ใจความไม่เพียงพอของรายได้ การลาป่วย การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน การใช้นอนหลับ และสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกลระหว่างเวลา 12.00-18.00 น ปัญหาการนอนหลับจากการปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกล ในเส้นทางขากลับจากทวีปยุโรป และทวีปออสเตรเลีย

ปัจจัยรบกวนการนอนหลับด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ จากแสงสว่างที่บ้าน ความหิวที่บ้าน ความกระหายน้ำที่บ้านและโรงแรม และปัญหาสุขภาพจิตทั้ง 9 ด้าน โดยคุณภาพการนอนหลับมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตทั้ง 9 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01-0.05 ปัจจัยที่สามารถใช้พยากรณ์คุณภาพการนอนหลับได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ความวิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความหนาวเย็นที่โรงแรม ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความไม่เพียงพอของรายได้ และเพศชาย

ศิริกร อักษรดี ⁽⁸⁾ ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลในเรื่องบุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในขณะที่ปัจจัยด้านงานในเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา และลักษณะการทำงานเป็นกะ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยความสัมพันธ์ เป็นไปในทางลบ ส่วนปัจจัยด้านงานในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าใน การปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 2) พนักงาน ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปาน กลาง และ 3) ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินที่มีต่อปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับ ปานกลาง

รัตยา วิจิตร ⁽⁹⁾ ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดของบุคลากรโรงเรียนพณิชยการ ตะวันออกจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากร โรงเรียนพณิชยการตะวันออก จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่ง เพื่อนำผลที่ค้นพบไปเป็น แนวทางในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะเป็นผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความเครียดของบุคลากรโรงเรียนพณิชยการตะวันออกโดยรวมอยู่ใน ระดับ ปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่ง พบว่าความเครียดของบุคลากรทุกตำแหน่งอยู่ใน ระดับปานกลาง 2. บุคลากรในโรงเรียนพณิชยการตะวันออก จำแนกตามตำแหน่งบุคลากรมีระดับ ความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รัติดา สันติมิตร ⁽¹⁰⁾ ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยา สำนัก ออนามัย กรุงเทพมหานคร วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักจิตวิทยาสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดตามกลุ่มอายุ ระยะเวลาการทำงาน และลักษณะงานที่ทำ พบว่านักจิตวิทยาที่ศึกษาทั้งหมดโดยรวมมี ความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงานที่ทำของนักจิตวิทยา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษาของ นักจิตวิทยา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักจิตวิทยาโดยรวมมีความเครียดค่อนข้างสูง 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบความคลุมเครือ เกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน และองค์ประกอบด้านภาระงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าน่าจะมีการ กำหนดบทบาทในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้นอกจากจะรู้ขอบเขตของงานแล้วยังไม่ทำ ให้เกิดความซ้ำซ้อนอันจะนำไปสู่การลดภาระงานไปในตัว สรุป จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงว่า แม้ว่านักจิตวิทยาที่มีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่บ้าง แต่ก็ยังอยู่ในเกณฑ์ปกติ แสดงถึง ความสามารถในการปรับตัวต่องานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ล่อลึงค์ เจตยานุวัตร ⁽¹¹⁾ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพจิตของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อมูลเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในชีวิตประจำวัน และ ภาวะสุขภาพจิต กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการที่จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 326 คน และมีอายุราชการมากกว่า 1 ปี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงกันยายน 2545 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิเคราะห์แบบรายตัวแปร การใช้ไคสแควร์ และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณโลจิสติก เพื่อที่จะหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ

กับภาวะสุขภาพจิต ผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่มีความเครียดจากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันในเกณฑ์ปกติ มีความเครียดจากการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต 15.3% เมื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ 4 ปัจจัย พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพจิตคือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในเรื่องของความรู้สึกโดยรวมแล้วบุคลากรไม่มีความสุข/มีความสุขกับการปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อย ปัจจัยด้านความเครียดจากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันในเรื่องของชีวิตส่วนตัวและภายในครอบครัว ปัจจัยด้านความเครียดจากการปฏิบัติงานในเรื่องของภาระงาน และความคลุมเครือเกี่ยวกับบทบาทการทำงาน

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ ⁽¹²⁾ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่ากับร้อยละ 21.1 ความชุกของภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับร้อยละ 8.5

อดิศักดิ์ สนวนกุล ⁽¹³⁾ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 305 คนผลการวิจัยพบว่า ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม สนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาล สมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นการศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Study)

ระเบียบการวิจัย (Research Methodology)

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) ได้แก่พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปทุก คนโรงพยาบาลสมิติเวช เขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นในการวิจัยนี้จะเก็บข้อมูลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 440 คน จากเบื้องต้นคาดว่าจำนวน ประชากร ทั้งหมด 785 คน เนื่องจากมีการแปลงการด้านบุคลากรในบางส่วนงานจึงทำให้มีประชากร น้อยลง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เพศ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ทำงาน โรคประจำตัว ประวัติการทำงานที่ผิดพลาด

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความเครียดด้วยตนเอง (Suanprung Stress Test-20, SPST-20) พัฒนาโดย นายสุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล⁽¹⁴⁾ นางวนิดา พุ่มไพศาลชัย นางพิมพ์มาศ ตาปัญญา จำนวน 20 ข้อ

คุณสมบัติของเครื่องมือ

1. ทำการตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒินำไป ทดสอบกับ กลุ่มตัวอย่าง 149 คน แล้วปรับปรุงแบบวัดความเครียด ได้แบบวัดความเครียดจำนวน 102 ข้อ

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ในกลุ่มตัวอย่าง 523 คน เครื่องมือมาตรฐานที่ใช้คือค่าความเครียดของกล้ามเนื้อ (Electromyography: EMG) ซึ่งมีความแม่นยำตรงตามสภาพมากกว่า 0.27 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติเมื่ออิงตามค่า EMG ที่ช่วงความ เชื่อมั่น 95%

3. การแบ่งระดับความเครียดของแบบวัดความเครียดที่สร้างซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง สูง และรุนแรง โดยใช้คะแนนปกติที่ (Normalized T-Score) ในการแบ่งโดยอิงตามค่า EMG ที่ใช้เป็นมาตรฐาน

4. การปรับให้เครื่องมือมีขนาดเล็กลงเหลือ 60 ข้อ และ 20 ข้อ พร้อมทั้งหาคุณภาพของแบบวัดที่ได้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อสกัดตัวปัจจัยที่เหลือข้อคำถามน้อยลง ทั้งนี้ข้อคำถามที่เหลือจะต้องมีค่าความ เชื่อมั่นคอรีนบาค (Cronbach's alpha reliability coefficient) มากกว่า 0.7 และยังคงสัมพันธ์กับค่า EMG อย่างมีนัยสำคัญ

การให้คะแนนดังนี้

ตอบไม่รู้สึกรู้สึกเครียด	= 1	คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	= 2	คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	= 3	คะแนน
ตอบเครียดมาก	= 4	คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	= 5	คะแนน
ไม่ตอบ	= 0	คะแนน

การแปลผล

แบบวัดความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ข้อ มี คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0 – 24 เครียดน้อย

คะแนน 25 – 42 เครียดปานกลาง

คะแนน 43 – 62 เครียดสูง

คะแนน 63 ขึ้นไป เครียดรุนแรง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยทางสังคมและครอบครัว ดัดแปลงมาจาก The Personal Resource Questionnaire: PRQ Part II ของ Brand and Weinert¹⁷ ซึ่งแปลโดย จิรดา หงษ์ตระกูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุน ความช่วยเหลือจากครอบครัวและเพื่อน ๆ ตลอดจนผู้ใกล้ชิด เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ เป็น Self-Rating Scale 5 ระดับพิจารณา 5 องค์ประกอบคือ

1. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integration) 6,8,9,16,18

2. การได้รับการช่วยเหลือและแนะนำ (Assistance and Guidance) 4,14,15,22,25
3. การมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น (Opportunity for Nurturance) 7,12,17,21,24
4. การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง (Self-Worth) 2,3,5,13,23
5. ความผูกพันใกล้ชิด (Intimacy) 1,10,11,19,20

คำถามเชิงบวก (20 ข้อ) ได้แก่ 1,2,3,5,6,8,9,11,12,13,14,5,17,18,19,20,21,22,23,25
การให้คะแนนดังนี้

ไม่จริงเลย	= 0
เป็นจริงเล็กน้อย	= 1
เป็นจริงปานกลาง	= 2
เป็นจริงมาก	= 3
เป็นจริงมากที่สุด	= 4

คำถามเชิงลบ (5 ข้อ) ได้แก่ 4,7,10,16,24 การให้คะแนนจะกลับกัน

คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0 – 100 คะแนน โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- แรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ คือผู้มีคะแนนน้อยกว่าและเท่ากับคะแนนเฉลี่ยของแบบวัด ลบส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- แรงสนับสนุนทางสังคมปานกลาง คือผู้มีคะแนนอยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดรวมกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคะแนนเฉลี่ยของแบบวัด ลบกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- แรงสนับสนุนทางสังคมสูง คือผู้มีคะแนนมากกว่าและเท่ากับคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดรวมกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ดัดแปลงจากแบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ของนางสาวกนกพร สุขขารมย์⁽¹⁵⁾ โดยคำถามจะครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงานซึ่งประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน 9 ข้อ
2. นโยบายและการบริหารงาน 7 ข้อ
3. สัมพันธภาพในการทำงาน 10 ข้อ
4. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน 10
5. ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 10 ข้อ

ลักษณะข้อคำถามจะมีทั้งลักษณะในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้
เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ไม่เห็นด้วย	1	5
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1

เมื่อรวบรวมคะแนนและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาพิจารณา
ระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\text{คะแนนสูงสุด} \frac{\text{— คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นสูง

สำหรับคำถามเชิงลบได้แก่ ด้านลักษณะงานคือ ข้อ 4 , 5 ด้านนโยบายและการ
บริหารงาน คือ ข้อ 7 ด้านสัมพันธภาพในการทำงานคือ ข้อ 8 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการคือ
ข้อ 10 นอกนั้นเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน
จะมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .9176

การรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาจากเอกสาร โดยศึกษาจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการ
ประชุม เอกสารราชการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ
2. ทำโครงร่างโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำ
3. นำเสนอโครงร่างต่อคณะกรรมการคณะแพทยศาสตร์ สาขาจิตเวช
4. นำเสนอโครงร่างต่อคณะกรรมการจริยธรรมฯ

5. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ยื่นต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมิติเวช และ ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. เข้าพบหัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การเก็บข้อมูลผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
8. เวลาที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามใช้เวลาประมาณ 30 นาที
9. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้มาคิดคะแนนและวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis)

ใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือปัจจัยต่างๆโดยพิจารณาตามข้อมูลของตัวแปร ได้แก่ การทดสอบไคส์แควร์ , ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน,t-Test F-Test ตามความเหมาะสม เป็นต้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม สนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาล สมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 323 คน จากทั้งหมด 440 คน ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ ระดับความเครียดส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์แบบประเมินการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยครอบครัวและสังคม ปัจจัยแวดล้อม กับ ความเครียด

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเพศ และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
เพศ(N=323)		
ชาย	99	30.65
หญิง	224	69.35
อายุ(N=323)		
ต่ำกว่า 30 ปี	117	36.20
30-35 ปี	85	26.30
36-40 ปี	36	11.10
41 ปีขึ้นไป	85	26.30
Mean = 35.16, Min = 22, Max = 58		
สถานภาพสมรส(N=323)		
โสด	199	61.61
สมรส	124	38.39
จำนวนบุตร(N=323)		
0 คน	227	70.30
1 คน	53	16.40
2 คน	36	11.16
3 คน	7	2.17
วุฒิการศึกษา (N=309)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	115	37.20
ปริญญาตรี	166	53.70
สูงกว่าปริญญาตรี	28	9.10

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน (N=302)		
7,000-10,000 บาท	7	2.32
10,001-13,000 บาท	70	23.18
13,001-16,000 บาท	52	17.22
16,001-19,000 บาท	53	17.55
19,001-21,000 บาท	35	11.59
มากกว่า 21,000 บาท	85	28.15
ระยะเวลาปฏิบัติงาน (N=323)		
อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16 เดือน	83	25.70
อายุงานอยู่ระหว่าง17ถึง54 เดือน	81	25.10
อายุงานอยู่ระหว่าง55ถึง115 เดือน	79	24.50
มากกว่า 115 เดือน	80	24.70
Mean = 85.76, Min = 1, Max = 384		
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน (N=274)		
พนักงานลูกค้าสัมพันธ์	35	12.77
พนักงานตอบรับโทรศัพท์	21	7.66
พนักงานเก็บเงิน	35	12.77
พนักงาน Doorman	4	1.46
พนักงานเวรเปล	20	7.30
พนักงานลงทะเบียน	10	3.65
พนักงานรับจอดรถ	11	4.01
แม่บ้าน	89	32.48
พนักงานด้านประกัน	6	2.19
เกสต์ซ	43	15.69
โรคประจำตัว(N=276)		
ไม่มี	269	97.46
มี	7	2.54

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ประวัติการปฏิบัติงานผิดพลาด(N=319)		
เคย	11	3.45
ไม่เคย	285	89.34

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 323 ราย พบว่าร้อยละ 69.35 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 30.65 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย (ตารางที่ 1)

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 35 ปี โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 36.20 อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30ปี อายุ 30-35 ปี และอายุมากกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 เท่ากัน อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10(ตารางที่ 1)

ด้านสถานภาพ สมรส ของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 61.61 มีสถานภาพโสด โดยประมาณหนึ่งในสามของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 38.39 มีสถานภาพที่สมรสแล้ว (ตารางที่ 1)

จำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนบุตร 0 คนคิดเป็นร้อยละ 70.30 และจำนวนบุตรสูงสุด 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2.17(ตารางที่ 1)

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 53.70 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 37.20และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 9.10

รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าร้อยละ 28.15 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 21,000 บาท รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-13,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.18, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 13,001-16,000 บาท และ ระหว่าง 16,001-19,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.22 และ 17.55 ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,000-10,000 บาทมีจำนวนต่ำสุดคิดเป็นร้อยละ 2.32 (ตารางที่ 1)

ระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยประมาณ 7.1 ปี หรือ 85.76 เดือน โดยพนักงานมีอายุงานน้อยสุด 1 ปี และมากที่สุดคือ 32 ปีหรือ 384เดือน(ตารางที่ 1)

ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 32.48 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งแม่บ้าน ขณะที่ตำแหน่งเภสัชกรมีจำนวนรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 15.69 รองลงมาเป็นตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานเก็บเงิน พนักงานตอบรับโทรศัพท์ พนักงานเวรแปล พนักงานรับจอดรถ พนักงานลงทะเบียน พนักงานค้าประกัน และพนักงาน Doorman คิดเป็นร้อยละ 12.77, 12.77, 7.66, 7.30, 4.01, 3.65, 2.19 และ 1.46 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

โรคประจำตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 97.46 เป็นผู้ไม่มีโรคประจำตัว มีส่วนน้อยเพียงร้อยละ 2.54 มีโรคประจำตัว (ตารางที่ 1)

ประวัติการ ปฏิบัติงานผิดพลาดจนเป็นเหตุให้เสียชื่อเสียงหรือผลประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 89.34 เป็นผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติงานผิดพลาดจนเป็นเหตุให้เสียชื่อเสียงหรือผลประโยชน์ และร้อยละ 3.45เป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานผิดพลาดจนเป็นเหตุให้เสียชื่อเสียงหรือผลประโยชน์(ตารางที่1)

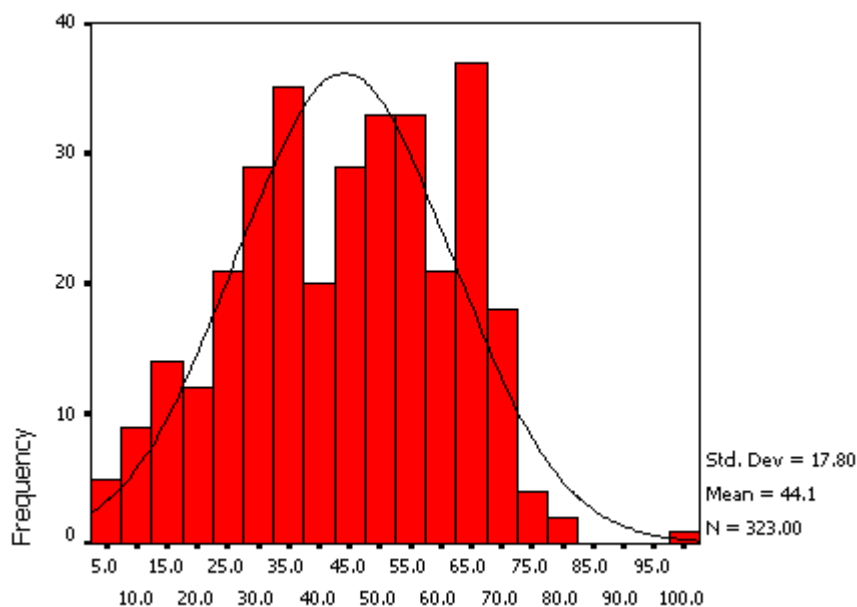
ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดส่วนบุคคลของพนักงานฯ ที่มีอาการ พฤติกรรม หรือ
ความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา

ตารางที่ 2 ภาพรวมระดับความเครียดจากการวัดระดับความเครียดส่วนบุคคลของพนักงาน
ฯ ที่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา

ระดับความเครียด	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
เครียดน้อย	47	14.55
เครียดปานกลาง	98	30.34
เครียดสูง	116	35.91
เครียดรุนแรง	62	19.20

Mean \pm SD = 44.15 \pm 17.80, Min = 3, Max = 100, Median = 45

ภาพที่ 2 ภาพฮิสโตแกรมคะแนนความเครียดของพนักงานสนับสนุนบริการทั่วไป
จำนวนพนักงาน(คน)



คะแนนความเครียด

ระดับความเครียดสวนปรุงของพนักงาน ที่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา โดยภาพรวมระดับความเครียดสวนปรุงของพนักงานพบว่าพนักงานส่วนมากมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีระดับความเครียดสูงคิดเป็นร้อยละ 35.91 รองลงมาคือ พนักงานมีระดับความเครียดปานกลางร้อยละ 30.34 พนักงานมีระดับความเครียดรุนแรง ร้อยละ 19.20 และพนักงานมีระดับความเครียดน้อย ร้อยละ 14.55 จะเห็นได้ว่าค่าของคะแนนเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 44.15

ตารางที่ 3 การประเมินความเครียดด้วยตนเองโดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง 20 ข้อ

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	ระดับความเครียด(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ ความเครียด
	ไม่ เครียด	เครียด เล็กน้อย	เครียด ปาน กลาง	เครียด มาก	เครียด มาก ที่สุด			
1.กลัวทำงานผิดพลาด	15.03	31.05	28.43	18.95	6.54	2.71	1.13	ปานกลาง
2.ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	14.38	27.40	34.25	17.12	6.85	2.75	1.11	ปานกลาง
3.ครอบครัวมีความขัดแย้งเรื่องเงิน หรือเรื่องงานในบ้าน	30.60	32.38	19.93	9.61	7.47	2.31	1.21	ไม่เครียด
4.เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือ มลภาวะในอากาศ น้ำ เสียงและดิน	18.69	36.68	28.37	8.65	7.61	2.50	1.12	ไม่เครียด
5.รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	23.26	32.29	25.69	14.24	4.51	2.44	1.13	ไม่เครียด
6.เงินไม่พอใช้จ่าย	17.59	29.31	28.28	15.52	9.31	2.70	1.20	ปานกลาง
7.กลัมนอนตีงหรือปวด	15.38	27.42	34.11	15.72	7.36	2.72	1.13	ปานกลาง
8.ปวดหัวจากความตึงเครียด	15.20	32.77	25.34	19.93	6.76	2.70	1.15	ปานกลาง
9.ปวดหลัง	16.89	26.01	31.76	16.22	9.12	2.75	1.18	ปานกลาง
10.ความอยากอาหารเปลี่ยนไป	33.83	24.06	22.56	12.78	6.77	2.35	1.25	เล็กน้อย
11.ปวดศีรษะข้างเดียว	27.66	26.24	24.82	14.54	6.74	2.46	1.23	เล็กน้อย
12.รู้สึกวิตกกังวล	23.61	26.74	26.74	13.19	9.72	2.59	1.25	เล็กน้อย
13.รู้สึกคับข้องใจ	18.15	33.45	28.11	13.17	7.12	2.58	1.14	เล็กน้อย
14.รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	23.26	26.04	30.21	14.58	5.90	2.54	1.17	เล็กน้อย
15.รู้สึกเศร้า	33.96	24.25	25.75	8.21	7.84	2.32	1.24	เล็กน้อย
16.ความจำไม่ดี	25.63	32.49	28.52	7.58	5.78	2.35	1.12	เล็กน้อย
17.รู้สึกสับสน	28.94	32.23	23.08	10.62	5.13	2.31	1.15	เล็กน้อย
18.ตั้งสมาธิลำบาก	28.42	35.25	24.46	7.19	4.68	2.24	1.09	เล็กน้อย
19.รู้สึกเหนื่อยง่าย	24.73	27.92	31.80	10.25	5.30	2.43	1.13	เล็กน้อย
20.เป็นหวัดบ่อยๆ	33.70	25.64	27.11	10.62	2.93	2.23	1.12	เล็กน้อย

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ไม่มีความเครียดคือ ครอบครัว มีความขัดแย้งเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน (ร้อยละ 30.60) เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะ ในอากาศ น้ำ เสี่ยงและดิน (ร้อยละ 18.69) และ รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ (ร้อยละ 23.26) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31, 2.50 และ 2.44 ตามลำดับ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีระดับความเครียดเล็กน้อย คือ พฤติกรรมความอยากอาหารเปลี่ยนไป (ร้อยละ 24.06) อาการปวดศีรษะข้างเดียว (ร้อยละ 26.24) อาการวิตกกังวล (ร้อยละ 26.74) ความรู้สึกคับข้องใจ (ร้อยละ 33.45) ความรู้สึกโกรธหรือ หงุดหงิด (ร้อยละ 26.04) ความรู้สึกเศร้า (ร้อยละ 24.25) พฤติกรรมความจำไม่ดี (ร้อยละ 32.49) ความรู้สึกสับสน (ร้อยละ 32.23) พฤติกรรมตั้งสมาธิลำบาก (ร้อยละ 35.25) ความรู้สึกเหนื่อยง่าย (ร้อยละ 27.92) อาการเป็นหวัดบ่อยๆ (ร้อยละ 25.64) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53, 2.46, 2.59, 2.58, 2.54, 2.32, 2.35, 2.31, 2.24, 2.43 และ 2.23 ตามลำดับ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ที่มีระดับความเครียดปาน กลาง คือ พฤติกรรมกลัวทำงานผิดพลาด (ร้อยละ 28.43) การไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ (ร้อยละ 34.25) เงินไม่พอใช้ (ร้อยละ 28.28) อาการกล้ามเนื้อตึงหรือปวด (ร้อยละ 34.11) อาการปวดหัว จากความตึงเครียด (ร้อยละ 25.34) และอาการปวดหลัง (ร้อยละ 31.76) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71, 2.75, 2.70, 2.72, 2.70 และ 2.75 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 แบบประเมินปัจจัยด้านครอบครัวและสังคม

ตารางที่ 4 แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

แรงสนับสนุนทางครอบครัวและสังคม	Mean	SD	ระดับ ความรู้สึก
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	2.19	0.55	ปานกลาง
ด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำ	2.37	0.69	ปานกลาง
ด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น	2.44	0.64	มาก
ด้านการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง	2.24	0.63	ปานกลาง
ด้านความผูกพันใกล้ชิด	2.41	0.69	ปานกลาง

ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยภาพรวมด้านระดับความรู้สึกจริงของแรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวในระดับความรู้สึกจริงปานกลาง (ตารางที่ 4)

ด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำ โดยภาพรวมด้านระดับความรู้สึกจริงของแรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวในระดับความรู้สึกจริงปานกลาง (ตารางที่ 4)

ด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น โดยภาพรวมด้านระดับความรู้สึกจริงของแรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวในระดับความรู้สึกจริงมาก (ตารางที่ 4)

ด้านการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง โดยภาพรวมด้านระดับความรู้สึกจริงของแรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวในระดับความรู้สึกจริงปานกลาง (ตารางที่ 4)

ด้านความผูกพันใกล้ชิด โดยภาพรวมด้านระดับความรู้สึกจริงของแรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 แรงสนับสนุนทางสังคมและครอบครัวในระดับความรู้สึกจริงปานกลาง (ตารางที่ 4)

ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะงาน	3.1	0.47	ปานกลาง
ด้านนโยบายในการบริหารงาน	3.11	0.59	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	3.29	0.63	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.05	0.7	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.13	0.5	ปานกลาง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานมีระดับความเห็นด้วยปานกลางในทุกๆ ด้าน โดยสามารถแยกวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละด้านดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมด้านระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 โดยลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5)

ด้านนโยบายในการบริหารงาน โดยภาพรวมด้านระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 โดยนโยบายในการบริหารงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5)

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยภาพรวมด้านระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 โดยสัมพันธภาพในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมด้านระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5)

ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมด้านระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 โดยค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5)

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกับความเครียด

ตารางที่ 6 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดด้วยค่าสถิติ t-test

	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	SD	t/F	p-value
เพศ	ชาย	40.74	17.52	-2.30	0.02*
	หญิง	45.66	17.76		
สถานภาพสมรส	โสด	44.77	17.03	0.79	0.42
	สมรส	43.15	19.01		
โรคประจำตัว	ไม่มี	44.40	17.67	-1.23	0.21
	มี	52.71	15.40		
ประวัติการปฏิบัติ งานผิดพลาด	เคย	37.09	16.75	-1.43	0.15
	ไม่เคย	44.73	17.41		

ปัจจัยด้านเพศ

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของเพศชายเท่ากับ 40.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.52 ส่วนคะแนนเฉลี่ยความเครียดของเพศหญิงเท่ากับ 45.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.76 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยความเครียดของเพศหญิงมีค่าสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดของเพศชายอยู่ 4.92 ค่าสถิติทดสอบ t-test เท่ากับ -2.30 ค่า p-value เท่ากับ 0.02 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดระหว่างเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ปัจจัยด้านอายุ

คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านอายุ < 30 ปี เท่ากับ 44.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.17 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านอายุ 30-35 ปี เท่ากับ 48.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.61 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านอายุ 36-40 ปี เท่ากับ 41.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 19.31 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านอายุ > 41 ปี เท่ากับ 39.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.59 ทดสอบ F-test เท่ากับ 3.86 ค่า p-value เท่ากับ 0.10 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดอายุไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของโสดเท่ากับ 44.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.03 ส่วนคะแนนเฉลี่ยความเครียดของสมรสเท่ากับ 43.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 19.01 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยความเครียดของโสดมีค่าสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดของสมรสอยู่ 1.62 ค่าสถิติทดสอบ t-test เท่ากับ 0.79 ค่า p-value เท่ากับ 0.42 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดระหว่างโสดและสมรสไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 7 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดด้วยค่าสถิติ F-test

	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	SD	F-test	p-value
อายุ	<30 ปี	44.81	16.17	3.86	0.10
	30-35 ปี	48.64	17.61		
	36-40 ปี	41.5	19.31		
	>41 ปี	39.87	18.59		
จำนวนบุตร	0 คน	45.36	17.64	2.71	0.45
	1 คน	44.75	18.49		
	2 คน	36.89	16.37		
	3 คน	37.71	18.33		
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	48.98	14.59	7.20	0.01
	ปริญญาตรี	40.93	18.87		
	สูงกว่าปริญญาตรี	45.07	20.11		
ตำแหน่งงาน	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์	43.54	18.18	10.70	0.01
	พนักงานตอบรับโทรศัพท์	35.22	16.37		
	พนักงานเก็บเงิน	49.11	20.18		
	พนักงาน Doorman	37.83	23.12		
	พนักงานเวรเปล	39.77	13.10		
	พนักงานลงทะเบียน	25.33	20.62		
	พนักงานรับจอดรถ	41.31	11.45		
	แม่บ้าน	55.73	11.09		
	พนักงานค้ำประกัน	32.17	11.07		
	เฝ้ารักษา	37.51	16.76		

	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	SD	F-test	p-value
รายได้	1,000-10,000 บาท	46.29	10.32	5.15	0.01
	10,001-13,000 บาท	49.16	15.53		
	13,001-16,000 บาท	41.44	16.34		
	16,001-19,000 บาท	47.19	18.34		
	19,001-21,000 บาท	49.91	20.23		
	มากกว่า 21,000 บาท	37.47	17.34		
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	<= 16 เดือน	43.83	16.43	5.46	0.00
	17-54 เดือน	49.36	17.33		
	55-115 เดือน	45.04	18.42		
	> 115 เดือน	38.33	17.59		

ปัจจัยด้านจำนวนบุตร

คะแนนเฉลี่ยความเครียดจำนวนบุตร 0 คน เท่ากับ 45.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.64
 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านจำนวนบุตร 1 คน เท่ากับ 44.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.49
 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านจำนวนบุตร 2 คน เท่ากับ 36.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.37
 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านจำนวนบุตร 3 คน เท่ากับ 37.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.33
 ทดสอบ F-test เท่ากับ 2.71 ค่า p-value เท่ากับ 0.45 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุป
 ได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดด้านจำนวนบุตรไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่
 ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 7)

ปัจจัยด้านโรคประจำตัว

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของไม่มีโรคประจำตัวเท่ากับ 44.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 17.67 ส่วนคะแนนเฉลี่ยความเครียดของมีโรคประจำตัวเท่ากับ 52.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

15.40 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยความเครียดของมีโรคประจำตัวมีค่าสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดของไม่มีโรคประจำตัวอยู่ 8.31 ค่าสถิติทดสอบ t-test เท่ากับ -1.23 ค่า p-value เท่ากับ 0.21 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดระหว่างไม่มีและมีโรคประจำตัวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05(ตารางที่ 7)

ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 48.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 14.59 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของวุฒิปริญญาตรีเท่ากับ 40.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.87 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 45.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 20.11 ค่าสถิติทดสอบ F-test เท่ากับ 7.20 ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าระดับวุฒิการศึกษาของคะแนนเฉลี่ยความเครียดมีอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05(ตารางที่ 7)

ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เท่ากับ 43.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.18 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานตอบรับโทรศัพท์เท่ากับ 35.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.37 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเก็บเงินเท่ากับ 49.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 20.18 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงาน Doorman เท่ากับ 37.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 23.12 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเวรเปลเท่ากับ 39.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 13.10 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานลงทะเบียนเท่ากับ 25.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 20.62 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานรับจอดรถเท่ากับ 41.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.45 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของแม่บ้านเท่ากับ 55.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.09 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของพนักงานค้าประกันเท่ากับ 32.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.07 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของเภสัชกรเท่ากับ 37.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.76 ค่าสถิติทดสอบ F-test เท่ากับ 10.70 ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความเครียดอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยด้านรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มรายได้ 7,000-10,000 บาทเท่ากับ 46.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.32 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มรายได้ 10,001-13,000 บาทเท่ากับ 49.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 15.53 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มรายได้ 13,001-16,000 บาทเท่ากับ 41.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.34 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มรายได้ 16,001-19,000 บาทเท่ากับ 47.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.34 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มรายได้ 19,0001-21,000 บาทเท่ากับ 49.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 20.23 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มรายได้มากกว่า 21,000 บาทเท่ากับ 37.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.34 ค่าสถิติทดสอบ F-test เท่ากับ 5.15 ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความเครียดอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ปัจจัยด้านเวลาปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน < 16 เดือน เท่ากับ 43.83ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.43 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน 17-54 เดือน เท่ากับ 49.36ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.33 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน 55-115 เดือน เท่ากับ 45.04ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.42 คะแนนเฉลี่ยความเครียด ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน >115 เดือน เท่ากับ 38.33ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.59 ทดสอบ F-test เท่ากับ 5.46ค่า p-value เท่ากับ 0.00ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดด้านเวลาปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ปัจจัยด้านประวัติการปฏิบัติงานผิดพลาดจนเป็นเหตุให้เสียชื่อเสียง

คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มเคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานผิดพลาดเท่ากับ 37.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.75 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มไม่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานผิดพลาดเท่ากับ 44.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17.41 คะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มไม่สะดวกตอบคำถามนี้เท่ากับ 42.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 23.01 ค่าสถิติทดสอบ t-test เท่ากับ 1.06 ค่า p-value เท่ากับ 0.35 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มประสบการณ์การปฏิบัติงานผิดพลาดที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 8 แสดงค่าความสัมพันธ์ Pearson Correlation ของปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางครอบครัวและสังคมในภาพรวมและในรายละเอียดแต่ละด้าน

ปัจจัยครอบครัวและสังคม	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	
	r	P
1.ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	-0.21	<0.01
2.ด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำ	-0.21	<0.01
3.ด้านการมีโอกาสได้รับอบรมเลี้ยงดูผู้อื่น	-0.26	<0.01
4.ด้านการส่งเสริมให้รู้คุณค่าตัวเอง	-0.25	<0.01
5.ด้านความผูกพันใกล้ชิด	-0.25	<0.01
ภาพรวมแรงสนับสนุนปัจจัยครอบครัวและสังคม	-0.28	<0.01

ปัจจัยด้านครอบครัวและสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.28 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมมีแรงสนับสนุนเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

ปัจจัยด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.21 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีแรงสนับสนุนเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

ปัจจัยด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.21 หมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำมีแรงสนับสนุนเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p -value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการได้รับการช่วยเหลือและแนะนำมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

ปัจจัยด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่นและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.26 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่นและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่นมีแรงสนับสนุนเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p -value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเองและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.25 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเองและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเองมีแรงสนับสนุนเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p -value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

ปัจจัยด้านความผูกพันใกล้ชิด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันใกล้ชิดและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.25 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันใกล้ชิดและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าความผูกพันใกล้ชิดมีแรงสนับสนุนเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p -value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยด้านความผูกพันใกล้ชิดมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 9 แสดงค่าความสัมพันธ์ Pearson Correlation ของปัจจัยปัจจัยแวดล้อมที่ก่อให้เกิด
ความเครียดในแต่ละด้าน

ปัจจัยแวดล้อม	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	
	r	P
1.ค่าเฉลี่ยลักษณะงาน	-0.26	<0.01
2.ค่าเฉลี่ยนโยบายและการบริหารงาน	-0.18	<0.01
3.ค่าเฉลี่ยสัมพันธภาพในการทำงาน	-0.29	<0.00
4.ค่าเฉลี่ยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-0.15	<0.01
5.ค่าเฉลี่ย ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน	-0.22	<0.01
ภาพรวมรวมปัจจัยแวดล้อม	-0.29	<0.01

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านลักษณะงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านลักษณะงานและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.26 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านลักษณะงานและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 9)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนโยบายและการบริหารงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนโยบายและการบริหารงานและคะแนนความเครียด ค่า Pearson Correlation เท่ากับ -0.18 หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนโยบายและการบริหารงานและคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนโยบายและการบริหารงานเพิ่มขึ้นคะแนนความเครียดคะแนนความเครียดจะลดลง ค่า p-value น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 9)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ข้อ ระดับความเครียดสวนปรุงของพนักงานฯ ที่มีอาการ พุดติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา โดยภาพรวมระดับความเครียดสวนปรุงของพนักงานพบว่าพนักงานส่วนมากมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีระดับความเครียดสูงคิดเป็นร้อยละ 35.91 รองลงมาคือพนักงานมีระดับความเครียดปานกลางร้อยละ 30.34 พนักงานมีระดับความเครียดรุนแรง ร้อยละ 19.20 และพนักงานมีระดับความเครียดน้อย ร้อยละ 14.55 จะเห็นได้ว่าค่าของคะแนนเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 44.15

ส่วนปัจจัยทางด้านครอบครัวและสังคม ซึ่งได้แก่ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ด้านการได้รับความช่วยเหลือและแนะนำ ด้านการมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น ด้านส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง มีความสัมพันธ์กันกับความเครียด และปัจจัยแวดล้อม ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความเครียด อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด ยกเว้น สถานภาพสมรสจำนวนบุตร โรคประจำตัวและประวัติการทำงานผิดพลาด ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ซึ่งเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ นงสมรณี สุทิวงค์ ซึ่งศึกษาซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ระดับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ 2. ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่ง

ความสำเร็จ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความเครียดในบทบาทของพยาบาลสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 คือ อายุ การมีภาวะรับผิดชอบในครอบครัว บุคลิกภาพมุ่งความสำเร็จ

และผลงานวิจัย กนกพร สุขารมณี ความเครียดในการปฏิบัติการของพนักงานธนาคารไทยพานิชจำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติการของพนักงานอยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ภาวะครอบครัว ไม่มีผลกับความเครียดในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

การศึกษาวิจัยเชิงพรรณานี้เพื่อทำให้เห็นถึงความเครียดและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น การที่ความเครียดการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับมาตรฐาน การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) และ JCI (Joint Commission International) อีกทั้งวิสัยทัศน์ของบริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับแถวหน้าของประเทศไทย จึงทำให้พนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไปมีระดับความเครียดที่สูงกว่าพนักงานในบริษัทอื่นๆ เพราะการทำงานต้องคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าทั้งภายใน (ผู้บริหาร แพทย์ พยาบาล พนักงาน) และ ลูกค้าภายนอก (คนไข้ญาติคนไข้ ผู้มาติดต่อทั่วไป) มากกว่า พนักงานในโรงพยาบาลของรัฐบาล การที่ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ สถานภาพสมรส การมีโรคประจำตัว และ การประวัติการทำงาน ผิดพลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อาจเป็นเพราะเป็นการรักษาพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการ และการทำงานผิดพลาดของพนักงาน ไม่ก่อให้เกิดความเครียด อาจต้องทบทวนกฎข้อบังคับในการทำงานและหาแนวทางที่เหมาะสมโดยแผนกบุคคลต่อไป

ประโยชน์จากงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ สามารถนำรูปแบบและผลวิจัยที่ปรากฏในงานวิจัยชิ้นนี้ไปใช้ประโยชน์ ได้จริง ซึ่งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแบ่งออกเป็นสองส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

ประโยชน์ต่อพนักงาน

ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากความเครียด การจัดการกับความเครียด และส่งเสริมสุขภาพจิตให้กับพนักงาน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า กรอบแนวความคิดและวิธีการวิจัยนี้ จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาวิจัยในประเด็นหรือสาขาอื่นๆ ที่แตกต่างออกไปอย่างหลากหลาย และเกิดประโยชน์ต่อผู้นำไปใช้โดยทั่วไป

ประโยชน์สำหรับองค์กร ผลที่ปรากฏจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในลักษณะขององค์กรต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารรับทราบผลวิจัยจะชี้ให้ผู้บริหารได้เห็นถึงระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดทั้งทางด้านปัจจัยครอบครัวและสังคมและปัจจัยแวดล้อม เพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายการบริหารรวมถึงในการแผนทางธุรกิจในอนาคตต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมของแผนกการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) สำหรับพนักงานส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จะสามารถนำผลที่ได้ ไปปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานสนับสนุนบริการ ให้มีความพร้อมในการป้องกันการเกิดความเครียดเช่น การส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของความเครียดและ ผลจากความเครียด (Nature and Results of Stress) การส่งเสริมการใช้เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด (Relaxation Techniques) เป็นต้น

ข้อจำกัดในการศึกษา

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด พนักงานโดยรวม ซึ่งกลุ่มประชากรในฝ่ายสนับสนุนบริการจำนวน 520 คน แต่มีพนักงานตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 323 คน คิดเป็นร้อยละ 62.12 อุปสรรคสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาไม่ครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นเพราะพนักงานบางส่วนถูกแยกบริษัทออกไปเป็นระบบ outsource ซึ่งจะ มีลักษณะงานแบบเป็นกะ การทำงาน และนโยบายบริษัท

จะแตกต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถดูแลและติดตามได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครบตามเป้าหมาย ก็เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการตามขั้นตอนของงานวิจัยครั้งนี้มีจำกัด จึงทำให้การติดตามแบบสอบถามทำได้ไม่ถึงจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพกว้าง ขณะที่โรงพยาบาลประกอบขึ้นด้วยหน่วยงานย่อยอีกหลากหลาย ซึ่งมีลักษณะงานที่แตกต่างและวัฒนธรรม ที่ซ่อนอยู่อีกหลากหลาย ดังนั้น

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยคิดว่าควรจะได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ของที่หลากหลายมากขึ้น เช่น รูปแบบการสื่อสารในโรงพยาบาลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด รวมไปถึงการวิจัยที่เฉพาะเจาะจงไปที่หน่วยงานย่อยๆ แต่ละหน่วย เชื่อว่าจะทำให้ค้นพบคู่ความสัมพันธ์ใหม่ๆ และได้ผลที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้นไปอีก

2. นำกรอบความคิดของงานวิจัยครั้งนี้ ไปปรับใช้กับการศึกษาในองค์การที่มีความต่างกัน อย่างหลากหลาย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลวิจัย และอาจนำไปสู่ผลสรุปที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างแพร่หลาย

รายการอ้างอิง


- (1) กรมสุขภาพจิต คู่มือคลายเครียด กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข, 2541
- (2) นันทิกา ทวิชาชาติ ปฏิบัติงานวิจัยพลันต่อความเครียดและการปรับตัวที่ผิดปกติ
กรุงเทพมหานคร :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย;2547
- (3) ปรีชชา คล้ายทวน 100 เคล็ดลับขจัดความเครียด กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไกล่หมอ,
2551
- (4) Selye H The stress of Life(revised ed) New York:Prentice Hall;1976
- (5) ทำไมต้องสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบhttp://rest board ob tc/-View php?N=8
อ้างอิงจาก จากเอกสารการบรรยายของ Dr Rhonda Gabally
- (6) นงสมรณ์ สุทธิวงศ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การปัจจัยด้าน
สิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย;2545
- (7) ณภัควรรต บัวทอง คุณภาพการนอนหลับและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย;2546
- (8) ศิริกร อักษรดีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของ
พนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ
ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานครมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย;2544
- (9) รติยา วิจิตรการศึกษาค่าความเครียดของบุคลากรโรงเรียนยพณิชยการตะวันออกจังหวัดชลบุรี
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษา (หลักสูตรและการสอน) มหาวิทยาลัยบูรพา
บัณฑิตวิทยาลัย ; 2546
- (10) รติดา สันติมิตรความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยา สังกัดกรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย;2542
- (11) ลอทธิพย์ เจริญานันต์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพจิตของบุคลากรสาธารณสุข :
กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรีมหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย ;2546

- (12) กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์ ความซุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์ (สุขภาพจิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย ,2548
- (13) อติศักดิ์ สนวนกุล ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร,2552
- (14) สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา การสร้างแบบวัดความเครียดสวน ปรง วารสารสวนปรง 13 ,3(2540): 1-20.
- (15) กนกพร สุขารมณี ความเครียดในการปฏิบัติการของพนักงานธนาคารไทยพานิชจำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ,2543

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

 <p>คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p> <p>หน้า 1 / 2</p>
---	---

ชื่อโครงการวิจัย ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป
เครือข่ายโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ทำวิจัย

ชื่อ นางกิติมา ศิริไชย

ที่อยู่ 98/2 ถ.เศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กทม 10300

เบอร์โทรศัพท์ ที่ทำงาน 02-711-8802, 02-378-9062 มือถือ 083-189-6420

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือข่ายโรงพยาบาลสมิติเวช ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้ อย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เพิ่มเติม กรุณาซักถามจากทีมงานของผู้ทำวิจัย ซึ่งจะเป็นผู้สามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างแก่ท่านได้ ท่านสามารถขอคำแนะนำในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จากครอบครัวและเพื่อน ของท่านได้ ท่านมีเวลา อย่างเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่า จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านลงนามใน เอกสารแสดงความยินยอมของโครงการวิจัยนี้


เหตุผลความเป็นมา

ในปัจจุบัน รัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมแผนกลยุทธ์ให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการ ในภูมิภาคเอเชีย ให้บริการทางการแพทย์ เพื่อสร้างรายได้ให้ประเทศ โดยปัจจัยส่งเสริมที่สำคัญ อย่างหนึ่งก็คือ การบริการที่ดีจากผู้ให้บริการซึ่งเป็นที่คาดหวังจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

โรงพยาบาลสมิติเวช เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐาน เจซีไอ JCI (Joint Commission International) อีก ทั้งวิสัยทัศน์ของบริษัท มุ่งมั่นที่จะเป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับแถวหน้าของประเทศไทยที่ให้บริการทางการแพทย์ที่ ครบวงจรด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วย บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจริยธรรม เพื่อเป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ แพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้น และชุมชน ด้วยเหตุนี้เอง การพัฒนาบุคลากรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนารวมถึง การป้องกัน ส่งเสริมทางสุขภาพจิตด้วย บุคลากรสายสนับสนุนบริการทั่วไป ได้แก่ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงาน ต้อนรับโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงิน พนักงานลงทะเบียน พนักงานเก็บเงิน เป็นต้น

วัตถุประสงค์หลักจากการศึกษาในครั้งนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม สนับสนุนบริการทั่วไปโรงพยาบาล สมิติ เวช ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
2. เพื่อศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป โรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย คือ 440 คน

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p> <p>หน้า 1 / 2</p>
--	---

วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย


หลังจากท่านให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านปัจจัยทางสังคมและครอบครัว ด้านความเสี่ยงความเครียดด้วยตัวเอง ด้านประเมินวิเคราะห์ความเครียดด้วยตัวเอง ด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 82 ข้อ ใช้เวลาในการทำประมาณ 30 นาที หากท่านไม่สามารถตอบคำถามด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม ท่านสามารถข้ามข้อนั้นหรือหยุดการทำแบบสอบถามและทำการถอนตัวได้ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

การเข้าร่วมและการสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอถอนตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

ท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามที่ปรากฏในเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกอำนวยการชั้น 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 0-2256-4455 ต่อ 14, 15 ในเวลาราชการ

ขอขอบคุณในการร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย หน้า 1 / 2</p>
--	--

การวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือ
โรงพยาบาลสมิติเวชในเขตกรุงเทพมหานคร

วันให้คำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้าที่อยู่


.....
ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่

..... และข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนาม
และ วันที่ พร้อมด้วยเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้
ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำ
วิจัย วิธีการวิจัย ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัย ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อ
สงสัยจนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจไม่ปิดบังซ่อนเร้น
จนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล
และการบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อการทำงานหรือสิทธิอื่น ๆ ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับ
ต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อ
ได้รับการยินยอมจากข้าพเจ้าเท่านั้น บุคคลอื่นในนามของบริษัทผู้สนับสนุนการวิจัย คณะกรรมการ
พิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ทั้งนี้จะต้องกระทำไปเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
ของข้อมูลเท่านั้น โดยการตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษานี้ข้าพเจ้าได้ให้คำยินยอมที่จะให้มีการ
ตรวจสอบข้อมูลประวัติทางการแพทย์ของผู้เข้าร่วมวิจัยได้

 <p>คณะศิลปศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย หน้า 2 / 2</p>
--	--

ผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเก็บข้อมูลใด ๆ ของผู้เข้าร่วมวิจัย เพิ่มเติม หลังจากที่ข้าพเจ้าขอยกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยและต้องการให้ทำลายเอกสารและ/หรือ ตัวอย่างที่ใช้ตรวจสอบทั้งหมดที่สามารถสืบค้นถึงตัวข้าพเจ้าได้

ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าและสามารถยกเลิกการให้สิทธิในการใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าได้ โดยต้องแจ้งให้ผู้วิจัยรับทราบ ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่าข้อมูลในการวิจัยของข้าพเจ้าที่ไม่มีการเปิดเผยชื่อ จะผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูลในระบบบันทึกและในคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการรายงานข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

.....ลงนามผู้ให้ความยินยอม

(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ให้ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยตามนามข้างต้นได้ทราบและมีความเข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามลงในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจ

.....ลงนามผู้ทำวิจัย

(นางกิตติมา ศิริไชย) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

.....ลงนามพยาน

(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือ
โรงพยาบาลสมิติเวช
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย X ใน () หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบ หรือ เติมข้อความลงใน
ช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. ปัจจุบันนี้ท่านอายุปีเดือน
3. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. สมรส
4. ปัจจุบันท่านมีบุตร (ถ้ามี)..... คน
5. วุฒิการศึกษา () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2.ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี () 4. อื่นๆโปรดระบุ.....
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี.....เดือน
7. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน () 1. พนักงานลูกค้าสัมพันธ์
() 2. พนักงานตอบรับโทรศัพท์
() 3. พนักงานเก็บเงิน
() 4. พนักงาน Doorman
() 5. พนักงานเวรเปล
() 6. พนักงานลงทะเบียน
() 7. พนักงานรับจอดรถ
() 8. แม่บ้าน
() 9. พนักงานค้ำประกัน

8. รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน () 7,000-10,000 บาท () 10,001- 13,000 บาท
() 13,001-16,000 บาท () 16,001-19,000 บาท
() 19,001-21,000 บาท () มากกว่า 21,000
9. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่ () 1. ไม่มี
() 2. มี โปรดระบุโรค.....
10. ท่านเคยปฏิบัติงานผิดพลาดจนเป็นเหตุให้ตัวท่านหรือโรงพยาบาลเสียชื่อเสียงหรือผลประโยชน์หรือไม่
() 1. เคย
() 2. ไม่เคย
() 3. ไม่สะดวกตอบคำถามนี้

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ชุด

คำชี้แจง ให้คุณอ่านหัวข้อข้างล่างนี้ แล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมาเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณให้ประเมินว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วทำเครื่องหมายให้ ตรงช่องตามที่คุณประเมิน โดย

คะแนนความเครียด 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด

คะแนนความเครียด 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย

คะแนนความเครียด 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง

คะแนนความเครียด 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก

คะแนนความเครียด 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	คะแนนความเครียด				
	1	2	3	4	5
1. กลัวทำงานผิดพลาด					
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียงและดิน					
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6. เงินไม่พอใช้จ่าย					
7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. ปวดหลัง					
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนไป					
11. ปวดศีรษะข้างเดียว					
12. รู้สึกวิตกกังวล					
13. รู้สึกคับข้องใจ					
14. รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด					
15. รู้สึกเศร้า					
16. ความจำไม่ดี					
17. รู้สึกสับสน					
18. ตั้งสมาธิลำบาก					
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20. เป็นหวัดบ่อยๆ					

ส่วนที่ 3 แบบประเมินปัจจัยด้านครอบครัวและสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด ตามความรู้สึก
ต่อการได้รับการช่วยเหลือ ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนในข้อความนี้ๆ

คำถาม	ระดับของความรู้สึก				
	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง เล็ก น้อย	ไม่ จริง เลย
1. ฉันมีคนที่อยู่ใกล้ชิดแล้ว รู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย					
2. ฉันรู้สึกเป็นคนสำคัญกับคนรอบข้าง					
3. คนอื่นมักบอกให้ฉันรู้ว่าฉันทำงานได้ดี					
4. เมื่อฉันมีปัญหาฉันไม่สามารถที่จะพึ่งพาใครให้ช่วยเหลือได้					
5. ฉันมีโอกาสมากเพียงพอในการพบปะกับคนที่ทำให้ฉันรู้สึกว่า ฉันเป็นคนมีคุณค่า					
6. ฉันใช้เวลาไปกับคนที่มีความสนใจตรงกับฉัน					
7. ฉันมีโอกาสน้อยมากในชีวิตที่จะให้ความช่วยเหลือและดูแลคนอื่น					
8. คนอื่นทำให้ฉันรู้ว่าพวกเขาชอบทำงานกับฉัน(งาน ประชุม โครงการ)					
9. ฉันพอจะหาคนช่วยฉันได้ถ้าฉันต้องการ					
10. ฉันไม่มีใครพอที่จะบอกได้ว่าฉันรู้สึกอย่างไร					
11. ในกลุ่มเพื่อนของฉันเราต่างช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
12. ฉันมีโอกาที่จะส่งเสริมและให้กำลังใจคนอื่น					
13. ครอบครัวของฉันทำให้ฉันมีความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญในการใช้ ชีวิตในครอบครัว					
14. ฉันมีญาติหรือเพื่อนที่ให้ความช่วยเหลือแก่ฉันแม้เขาจะรู้สึก ฉันไม่อาจตอบแทนเขาได้					
15. เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดีจะมีบางคนที่ฉันสามารถระบายความรู้สึกให้ ฟังได้					
16. ฉันคิดว่าไม่มีใครมีปัญหาเหมือนฉัน					

คำถาม	ระดับของความรู้สึก				
	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง เล็ก น้อย	ไม่ จริง เลย
17. ฉันชอบที่จะทำอะไรเป็นพิเศษเล็กๆน้อยๆเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกมี ชีวิตชีวา					
18. ฉันคิดว่าคนอื่นนิยมชมชอบในตัวฉัน					
19. บางคนรักและห่วงใยฉัน					
20. ฉันเป็นคนที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมทำกิจกรรม ต่างๆ					
21. ฉันมีหน้าที่รับผิดชอบให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่คนอื่น ต้องการ					
22. เมื่อฉันต้องการคำแนะนำจะมีคนช่วยวางแผนที่จะจัดการ กับปัญหานั้น					
23. ฉันมีความรู้สึกที่ฉันเป็นที่ต้องการของคนอื่น					
24. มีคนคิดว่าฉันไม่ใช่เพื่อนที่ดีทั้งที่ฉันคิดว่าฉันเป็นเพื่อนที่ดี ของเขา					
25. เมื่อฉันไม่สบายจะมีคนมาแนะนำวิธีดูแลตนเอง					

ส่วนที่ 4 แบบถามการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีข้อความตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน	ระดับของอาการ				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
ด้านลักษณะงาน					
1.งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของท่าน					
2.งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มและพัฒนา ความรู้ความสามารถ					
3.ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม					
4.ท่านชอบทำงานมากจนไม่มีเวลาพัก					
5.งานที่ทําเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบต่อการเงินสูง					
6.มาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงเกินไป					
7.การกำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานมี ความชัดเจน					
8.จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
9.การจัดหมุนเวียนงานในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม					
นโยบายในการบริหารงาน					
1.นโยบายของหน่วยงานมีความชัดเจน					
2.นโยบายของหน่วยงานมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ					
3.นโยบายของหน่วยงานมีความเหมาะสม					
4.นโยบายของหน่วยงานสอดคล้องกับหน่วยงาน					
5.หน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับระเบียบ คำสั่งใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
6.ท่านเข้าใจวัตถุประสงค์ ระเบียบ คำสั่ง ของหน่วยงานอย่าง ชัดเจน					
7.หน่วยงานของท่านมีความเคร่งครัดในเรื่องกฎระเบียบการ ปฏิบัติงานอย่างมาก					

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน	ระดับของอาการ				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
สัมพันธภาพในการทำงาน					
1.ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับท่าน					
2.ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
3.ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือในการทำงานของท่าน					
4.ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน					
5.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้อภัยท่านเมื่อท่านทำผิดพลาด					
6.เมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
7.ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานของท่าน					
8.มีการเอาใจใส่เปรียบระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
9.เพื่อนร่วมงานยอมรับการทำงานของท่าน					
10.การทำงานเป็นทีมสามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน่วยงานของท่าน					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.ขนาดของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม(ไม่กว้างหรือแคบเกินไป)					
2.การวางรูปแบบสำนักงาน มีความเหมาะสมสำหรับปฏิบัติงาน					
3.บริเวณที่ทำงานของท่านสะอาด					
4.แสงสว่างในที่ทำงานเหมาะสม					
5.อุณหภูมิที่ทำงานมีความเหมาะสม					
6.ในที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสมไม่อึดอัด					
7.สีของบริเวณที่ทำงานก่อให้เกิดความสบายใจในการทำงาน					

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน	ระดับของอาการ				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
8. ไม่มีเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกที่ทำงาน					
9. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีสภาพดีพร้อมใช้งาน					
10. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอกับปริมาณงาน					
ค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน					
1. รายได้หรือค่าตอบแทนมีความสมดุลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ทำ					
2. สวัสดิการต่างๆที่ได้รับมีความเหมาะสม					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ท่านสามารถใช้สิทธิในการลาตามจำนวนวันที่ได้รับวันที่					
4. ท่านรับการสนับสนุนให้เข้ารับฝึกอบรมต่างๆที่เหมาะสมกับงาน					
5. ท่านคิดว่าถ้าต้องการความก้าวหน้าในสายงานท่านต้องย้ายหน่วยงานหรือสถานที่ทำงาน					
6. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปตามความรู้ความสามารถ					
7. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานให้ได้รับความก้าวหน้า					
8. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
9. ระบบพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม					
10. ปัจจุบันท่านยังไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพเท่าที่ควร					

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นางกิติมา ศิริไชย

เกิดวันที่ 11 สิงหาคม 2511 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันอายุ 44 ปี

- พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ California State University Long
Beach
- พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษา Certificate of Travel Career Training, Pasadena City
College
- พ.ศ. 2541 สำเร็จการศึกษา Certificate of Small Business, El Camino College
- พ.ศ. 2539 ทำงานในตำแหน่ง Customer Service บริษัท Hallmark Aviation Services.
Los Angeles, California
- พ.ศ. 2543 ทำงานในตำแหน่ง Marketing Ticketing and reservation Agent ที่ Thai
Airways Intl Co., Ltd. Los Angeles, California
- พ.ศ. 2548 ทำงานในตำแหน่ง Supervisor Thai Airways Reservation ที่ Thai Airways
Intl Co., Ltd. Los Angeles, California
- พ.ศ. 2551 ทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท สมิตีเวซ จำกัด
(มหาชน)
- พ.ศ. 2553 ทำงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท สมิตีเวซ จำกัด
(มหาชน)
- ปัจจุบัน ทำงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาดต่างประเทศ บริษัท สมิตีเวซ
จำกัด (มหาชน)
- เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวช
ศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2553